KERO FORMATION

CATALOGUE 2015

EDITO

Depuis 2003, le secteur de la Formation Professionnelle a connu de nombreux bouleversements. La Réforme, la suppression des OPCA, l'apparition du FPSPF, ont modifié le paysage de la Formation Professionnelle et généré une professionnalisation des personnes en charge de la gestion.

Le développement des compétences des responsables et assistant(e)s de formation s'inscrit dans l'évolution du métier par rapport aux particularités contextuelles des secteurs d'activité. Face à ces contraintes, le champ d'intervention des responsables s'élargit et la performance doit être au rendez-vous !

La compétitivité des entreprises est tributaire de la performance de son capital humain. La formation permet de générer un avantage concurrentiel pour l'entreprise. Elle devient une composante essentielle du management et du dialogue social.

KERO FORMATION vous accompagne en vous proposant des formations pragmatiques, avec une mise en application opérationnelle directe et concrète dans l'entreprise.

Plus que jamais, KERO FORMATION se mobilise pour aider les jeunes à se professionnaliser en leur permettant d'intégrer des cursus en alternance. gestionnaire de formation en centre, technicien(ne) de formation, assistant(e) de formation, assistant(e) RH PME/PMI, commercial(e) de centre de formation, chacun selon leurs exigences trouveront chez KERO FORMATION, le potentiel d'expertises, d'expériences « terrain » nécessaire à leur montée en compétences.

SOMMAIRE

QUI SOMMES-NOUS ? 05

MANAGEMENT

Savoir valoriser et présenter vos reportings 07
Management transversal 08
Management de projet - Fondamentaux et Leadership 09
Manager - Développer votre Leadership 10
Réussir les entretiens d'évaluation 11
Manager la génération Y 12
Manager la prévention des risques psycho sociaux 13

DEVELOPPEMENT PERSONNEL

Gérer son stress et mieux vivre au travail 15
Gestion des conflits et communication efficace 16
Gérer son temps et ses priorités 17
Conduite de réunion efficace 18
Prendre la parole pour convaincre 19
Aisance rédactionnelle - Ecrire pour être lu 20
Avoir l'esprit de synthèse à l'écrit et à l'oral 21
Développer votre assertivité pour favoriser votre succès 22
Désamorcer les conflits et les tensions quotidiennes 23-24

RESSOURCES HUMAINES

Contrat de génération 26
Tuteur, une expérience réussi 27
Conduire un entretien de recrutement 28
Formation de formateurs 29
Gestion administrative et financière de la formation 30
Etre préparé(e) a assumer un poste clé: Responsable de formation 31
L'entretien professionnel 32
Formation Certifiante Assistant(e) de formation 33-34
La déclaration fiscale 2483: mode d'emploi 35
La GPEC au service de votre stratégie de formation 36
L'imputabilité des actions de formation 37
La réforme de la formation professionnelle 2014 38
Formation certifiante Technicien(ne) de Formation 39-40

LES ORGANISMES DE FORMATION

La réglementation de organismes de formation 42
Formation Certifiante Gestionnaire de centre 43-44
Les contrats et statuts des salariés des organismes de formation 45
Bilan pédagogique et financier 46
Optimiser la réussite de votre organisme 47
Les contrats de travail des formateurs 48
La nouvelle réglementation d'un Centre de Formation d'Apprentissage (ou UFA) 49

SOMMAIRE

INSTANCES REPRESENTATIVES DU PERSONNEL

Formation des membres du CHSCT (3jours) _____ 51-52
Délégué du personnel: Formation spécifique pour CHSCT _____ 53
Rôle et fonctionnement du comité d'entreprise _____ 54
Rôle et mission des délégués du personnel _____ 55
Comment préparé vos réunions CE dédiée à la formation? _____ 56
Le secrétaire du CE _____ 57

COMMERCIAL / FINANCE

Assistant(e) clientèle: Gérer les appels téléphoniques _____ 59
Force de vente - Optimiser votre prospection téléphonique _____ 60
Négocier et développer ses ventes avec succès _____ 61
Négociation interculturelle _____ 62
Gérer les personnalités difficiles en situation d'accueil _____ 63
Finance pour non-financiers _____ 64

SECURITE

Sensibilisation aux gestes de premiers secours _____ 66
Formation initial: Sauveteur secouriste du travail _____ 67
Formation maintien et actualisation des compétences SST _____ 68
Habilitation électrique BOHOHOV - Débutant _____ 69
Habilitation électrique - BE Manœuvre _____ 70-71

INCENDIE

Equipier de Première Intervention (EPI) - Manipulation extincteur _____ 73
Evacuation (Guide file - Serre file) _____ 74
Evacuation incendie _____ 75
Equipier de Seconde Intervention Initiale _____ 76
Equipier de Première intervention Recyclage _____ 77
Equipier de Seconde Intervention Recyclage _____ 78

PREVENTION DES RISQUES

Gestes et postures _____ 80
PRAP _____ 81
S'initier à la prévention des risques psychosociaux (RPS) _____ 82
Formation à l'identification des risques
pour les entreprises extérieures - Plan de Prévention _____ 83

INFORMATIQUE S PRATIQUES

Bulletin d'inscription _____ 85
Conditions générales de vente _____ 86

QUI SOMMES-NOUS ?

Forte d'une expérience de plus de 30 ans acquise dans la Formation Professionnelle à des fonctions de responsabilité opérationnelle, au sein de grands groupes.
Sakina BOUYAHI, Experte en droit de la formation professionnelle, Présidente de KERO FORMATION a créé des solutions inédites pour prendre en charge la gestion externalisée des Services et Centres de Formation.

QUI ?

Depuis 2005, Kéro Formation vous propose des solutions adaptées grâce à l'expertise de vos besoins.
Notre approche pragmatique et nos compétences clés ont su faire le sérieux et la réputation de notre société auprès de ses partenaires.
Notre équipe pédagogique est composée de formateurs sélectionnés pour leur qualité d'enseignement, leurs compétences, leur expertise et leurs expériences terrain.

NOS ATOUTS

La force de notre organisme est de répondre de façon précise et rigoureuse à vos attentes, en terme de savoir, savoir faire et savoir-être.
La flexibilité, la confiance et l'adaptabilité sont les maîtres mots de nos nombreuses collaborations avec de grands groupes Français et internationaux.
Notre implication accrue à écouter, analyser et comprendre vos attentes permet la conception de formations sur -mesure, tout en respectant les contraintes réglementaires.

NOS MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Basées essentiellement sur des études de cas pratiques, elles favorisent les échanges entre les participants. Les stagiaires sont invités à travailler sur leurs documents et problématiques propres.

NOS STAGES

Le nombre de participants est volontairement limité afin de maintenir une qualité d'intervention. Une évaluation est systématiquement effectuée en fin de stage pour connaître l'avis des stagiaires et répondre à notre engagement qualité.

LA QUALITÉ DE NOTRE ORGANISME

Un organisme de formation certifié ISQ-OPQF qui bénéficie d'une forte expérience dans la mise en œuvre d'indicateurs clés et de mesure de l'efficacité de la formation.

MANAGEMENT

SAVOIR VALORISER ET PRESENTER VOS REPORTINGS — INTER/INTRA

OBJECTIFS

- Optimiser l'efficacité de vos présentations
- Réussir vos animations avec des supports performants
- Savoir présenter oralement et mettre en valeur votre travail
- Animer votre présentation avec facilité en tenant compte du public

PROGRAMME

1/ La phase de préparation :
- Etablir le cadre et la structure : objectif, public, but à atteindre
- Réaliser un plan et préparer une trame
- Hiérarchiser l'importance des informations à transmettre et choisir son type de présentation

2/ La phase de rédaction : composer des messages simples et performants
- Employer une terminologie juste et efficace
- Savoir valoriser les points forts à transmettre

3/ La phase de création du support :
- Réaliser une présentation esthétique
- Connaître les fonctionnalités de Powerpoint
- Concevoir une mise en page agréable
- Identifier les erreurs à ne pas commettre

4/ La phase de préparation orale :
- Apprendre à maîtriser son stress et ses émotions
- Savoir se présenter et introduire le sujet à aborder
- Savoir attirer l'attention du public
- Structurer sa présentation
- Solliciter l'intervention des participants
- Savoir gérer son temps d'intervention

PUBLIC CONCERNE

Toute personne animant des réunions ou susceptible de réaliser des supports de présentation

METHODE PEDAGOGIQUE

Chaque phase abordée fera l'objet d'exercices pratiques

DUREE
14 heures

Document délivré : Attestation de fin de formation

Nombre de participants : 10 personnes au maximum

VOTRE FORMATEUR : Kéro Formation sélectionnera un formateur en fonction de votre région et de notre planning

MANAGEMENT TRANSVERSAL — INTER/INTRA

OBJECTIFS

- Intégrer les principales caractéristiques du management non hiérarchique
- Appréhender et résoudre les difficultés
- Stimuler une relation de collaboration avec ses interlocuteurs
- Développer la compétence collective
- Instaurer des objectifs et atteindre des résultats

PROGRAMME

Développer la collaboration
• Assimiler les conditions propices à un bon management non hiérarchique
• Déterminer les enjeux d'une collaboration réussie
• Elaborer la compétence collective

Établir une relation gagnant / gagnant
• Diffuser l'information pour donner du sens à l'action
• Adapter sa communication à ses interlocuteurs
• Argumenter et savoir convaincre ses interlocuteurs: les techniques
• Créer de la motivation
• Créer un lien de confiance
• Motiver pour obtenir satisfaction

Animer l'équipe
• Déterminer le cadre de fonctionnement
• Diriger, persuader, participer ou déléguer selon les personnes
• Animer un briefing face à un groupe, une réunion technique, de travail, d'information, de résolution de problème: les outils collectifs
• Animer l'entretien d'accueil, de délégation, de régulation: Les outils individuels
• Développer et construire son réseau

PUBLIC CONCERNE

Chef de projet ou toute personne qui doit animer une équipe sans lien hiérarchique

METHODE PEDAGOGIQUE

Avant la formation, chaque participant reçoit un questionnaire pour préciser ses attentes. Ces informations permettront à la formatrice d'adapter la formation en fonction des objectifs de chacun. Les mises en situation seront conçues à partir des situations professionnelles des stagiaires

Document délivré : Attestation de fin de formation

Nombre de participants : 10 participants au maximum

DUREE
14 heures

VOTRE FORMATEUR : Kéro Formation sélectionnera un formateur en fonction de votre région et de notre planning

MANAGEMENT DE PROJET - FONDAMENTAUX ET LEADERSHIP — INTER/INTRA

OBJECTIFS

- Se positionner dans sa fonction avec une dimension de manager non hiérarchique.
- Intégrer les contraintes organisationnelles et économiques de l'entreprise.
- Manager les hommes, les impliquer, les responsabiliser.
- Piloter un projet et manager une équipe en transversale

PROGRAMME

1. Les différentes phases de la gestion de projet
• Comment communiquer sur un projet
• Les différents savoirs d'un responsable de projet
• Comprendre l'élaboration de la stratégie marketing et s'inscrire dans son environnement
2. L'organisation d'un projet :
• Définir le projet
• Repérer le SWOT
• S'assurer de la faisabilité
• Définir le livrable avec l'approche Q.C.D.
• Les questions à se poser
3. Formaliser le cahier des charges
• Concevoir le planning et le budget
• Les actions à mener
4. Organiser et hiérarchiser les priorités pour :
• Construire le plan de développement
• Comment chaîner les activités
• Le diagramme de Gantt
5. Manager efficacement le pilotage du projet
• Constituer l'équipe
• les comportements à privilégier
• Favoriser l'implication
6. Animer une réunion avec efficacité
• Préparation
• Délégation
• Comment vous situez-vous pour déléguer ?
• S'affirmer pour faire passer un message difficile (one to one)
• Désamorcer les tensions
7. Faire vivre le projet
• Anticiper les dérives
• Décider des actions correctives
• Avoir une stratégie de communication
• Assurer un reporting
8. Clore le projet - L'évaluer

PUBLIC CONCERNE

Toute personne avec une fonction de responsable de projet

METHODE PEDAGOGIQUE

Entre les 2 sessions de 2 jours, réalisation d'un projet en entreprise sur un cas réel. Un suivi personnalisé sera proposé par l'animatrice sur la méthodologie de conduite du projet. Lors des sessions, des exercices de simulation sur la gestion d'équipe, a gestion de conflits, les techniques de négociation, des exercices d'application sont complétés par des apports théoriques

DUREE
28 heures

Document délivré : Attestation de fin de formation

Nombre de participants : 10 personnes au maximum

VOTRE FORMATEUR : Kéro Formation sélectionnera un formateur en fonction de votre région et de notre planning

MANAGER - DEVELOPPEZ VOTRE LEADERSHIP — INTER/INTRA

OBJECTIFS

- Faire de sa fonction un levier d'adhésion vers la performance
- Mettre en œuvre des méthodes de management essentielles
- Réussir la mise en œuvre d'un véritable esprit d'équipe

PROGRAMME

1. Connaître son style de manager
• Qu'est-ce qu'un leader ?
• Savoir mettre en place les étapes de progression des groupes
• Identifier les comportements s types : rôle et points forts de chaque comportement
• Découvrir son style dominant

2. Comprendre les mécanismes de la motivation
• Connaître les composants de la motivation
• Développer les performances et identifier leur stimulation
  • plan de motivation
  • autonomie
• Mieux appréhender les différentes théories de la motivation

3. Gérer son stress et les relations difficiles
• Analyser les sources d'insatisfaction et d'agressivité
• Repérer les moyens de combattre cette agressivité
• Gérer l'agressivité d'un collaborateur

4. Déléguer et Evaluer
• Cerner les responsabilités d'un manager
• Savoir mettre en place l'organisation du travail et la délégation
• Préciser les objectifs et les missions
• Mettre en place le suivi et l'évaluation des résultats
• Désamorcer les conflits avec le D.E.S.C. :

D = Décrire

E = Exprimer nos Emotions

S = Spécifier des Solutions

C = Conséquences et Conclusion

PUBLIC CONCERNE

Cadres, managers, chefs d'équipe, chefs de projets, responsables…

PEDAGOGIE DE FORMATION

Autodiagnostic, réflexions en sous-groupes, études de cas et mises en situation, complété par des apports théoriques

Document délivré : Attestation de fin de formation

DUREE
14 heures

Nombre de participants : 10 personnes au maximum

VOTRE FORMATEUR : Kéro Formation sélectionnera un formateur en fonction de votre région et de notre planning

REUSSIR LES ENTRETIENS D'EVALUATION — INTER/INTRA

OBJECTIFS

- Conduire un entretien dans l'optique d'aider ses collaborateurs à mieux se situer au niveau de ses performances et de connaître ses objectifs.
- Construire ensemble (manager et managé) des stratégies de développement et de progrès individuels

PROGRAMME

Préparer l'entretien annuel pour améliorer son management

Quatre critères pour préparer un entretien :

1. Diagnostic : Vérifier que l'entretien est en rapport avec les actions passées de l'interviewé (et ne font pas appel à des opinions).

2. Recueil des informations pour évaluer des aptitudes et des engagements, pour prendre une décision, formaliser un savoir-faire (sans intention de surveillance, ni de prise de pouvoir ou de sanction).

3. Pronostic : Recueillir les souhaits d'évolution personnelle et définir des objectifs pour les 12 prochains mois.

Distinguer le but, l' objectif et la consigne

4. Rechercher une relation de confiance et de coopération
- Identifier et comprendre les réactions du salarié
- Éviter les jugements de valeur
- Inviter le salarié à préparer son entretien
- Organisation dans l'espace, et temporelle

Conduire l'entretien annuel
- Les 6 phases du déroulement de l'entretien pas à pas
- Entraînement et mises en situation à partir de cas réels pour maîtriser les 6 phases et évaluer le collaborateur
- Différencier l'entretien annuel de l'entretien professionnel
- Les points clés de l'entretien professionnel

Les outils
- Guide d'observation des mises en situation
- Guide de préparation pour les collaborateurs
- Guide de préparation pour le responsable
- Plan de progression individuel

PUBLIC CONCERNE

Cadres, managers, chefs d'équipe, chefs de projets, responsables amenés à conduire des entretiens annuels d'évaluation et des entretiens professionnels

METHODE PEDAGOGIQUE

Principalement interactive avec des temps d'expression des préoccupations des participants pour rechercher des pistes de solutions. Les mises en situations seront proposées par les participants et enregistrées à l'aide du camescope. Les commentaires individuels écrits et oraux seront remis au participant, ainsi qu'un document complet et une fiche de synthèse

Document délivré : Attestation de fin de formation

DUREE
14 heures

Nombre de participants : 10 personnes au maximum

VOTRE FORMATEUR : Kéro Formation sélectionnera un formateur en fonction de votre région et de notre planning

MANAGER LA GENERATION Y — INTER/INTRA

La réussite de l'intégration de la nouvelle génération constitue un des enjeux majeurs pour la performance durable de l'entreprise. Comprendre ses spécificités devient incontournable pour tout manager, permet d'avoir la posture adaptée et des leviers d'action au quotidien pour une collaboration réussie

OBJECTIFS

- Intégrer la génération Y dans ses caractéristiques dominantes
- Concilier aspirations des collaborateurs et objectifs d'entreprise
- Communiquer efficacement avec les Y
- Trouver un mode de management adapté et créer la cohésion
- Analyser ses propres pratiques managériales

PROGRAMME

Un peu d'histoire
Qu'est-ce qu'une génération
Les différences de générations
Qui sont les jeunes de la génération Y
Comprendre pour agir
Les modes relationnels des Y, leur rapport à la hiérarchie, à l'autorité
Leurs attentes : proximité relationnelle, montée en compétence, expérience de vie
La motivation des Y face à l'entreprise
Les points convergents entre aspiration des Y et objectifs de l'entreprise
Communiquer efficacement face aux Y
L'ouverture et l'acceptation de l'autre dans la différence
Une posture adaptée tournée vers les attentes des Y
Un mode de communication correspondant à la situation et à l'interlocuteur
L'expression authentique dans la critique comme dans la reconnaissance
L'utilisation de la différence pour renforcer la relation
Inventer une nouvelle posture managériale en intégrant :
Le rôle du manager selon Y
La motivation des Y : challenge, rapport donnant-donnant, travail d'équipe…
Les forces et compétences des Y dans des objectifs communs
Des méthodes pour :
Recruter et réussir l'intégration des Y - Enoncer les règles du jeu, déterminer les zones non négociables - Etre influent sans être autoritaire, direct sans être directif - Valoriser leurs compétences et aptitudes - Gérer un désaccord, une contestation - Accepter et apprendre à déléguer - Recadrer efficacement avec souplesse - Concevoir un management interactif et créer les conditions d'émulation pour des compétences collectives
Analyser ses propres pratiques managériales
Quel manager suis-je
Repérage de ses freins pour accueillir l'autre dans sa différence
Enrichir ses pratiques dans le respect de son propre style

PUBLIC CONCERNE

Managers, formateurs, tuteurs travaillant avec la génération Y

METHODE PEDAGOGIQUE

Alternance d'apports théoriques, échange d'expériences, mises en situations avec analyse de pratiques et mise en place de solutions nouvelles, adaptées et individualisées. Tests et outil de personnalité
Elaboration d'un plan de développement personnalisé accompagnant au changement

DUREE
14 heures

Document délivré : Attestation de fin de formation
Nombre de participants : 10 à 12 personnes au maximum
VOTRE FORMATEUR : Martine CHAUCHARD

MANAGER LA PREVENTION DES RISQUES PSYCHO SOCIAUX (RPS) INTER/INTRA

En tant que Directeur, responsable des ressources humaines, manager, vous êtes exposé(e) à un contexte générateur de stress : surcharge de travail continue, pression des objectifs, relations de travail tendues…D'autre part, vous avez la responsabilité d'apporter des conditions favorables de travail à vos équipes. Vous souhaitez vous inscrire dans une démarche globale de prévention des risques psychosociaux dans votre entreprise, ajuster vos (ré)actions, réguler les situations professionnelles stressantes pour vous-même et vos collaborateurs

OBJECTIFS

- Définir les risques psycho sociaux
- Comprendre et reconnaitre les différents facteurs de risques psycho sociaux
- Etre acteur dans une démarche globale de RPS
- Accroître vos capacités de réponses aidantes pour vous-même et pour votre équipe afin de limiter les risques psycho-sociaux

PROGRAMME

1 - Risques psychosociaux et démarche de prévention
Le risque psychosociale : un risque professionnel comme un autre
Stress, le harcèlement, la souffrance au travail, conflit et violence, de quoi parle-t-on ?
Faire la différence entre symptômes, causes, facteurs de risques, effets amplificateurs
Identification des différents facteurs de risques (individuel, organisationnel, relationnel...)
La démarche globale de prévention et ses enjeux
Les responsabilités et obligations de chacun des acteurs de l'entreprise
Les différents types de prévention (primaire, secondaire, tertiaire) et leurs efficacités

2. Analyse des conditions de travail
Les indicateurs (d'entreprise, de santé et sécurité) qui objectives la présence de RPS
Les différents outils d'évaluation (échelles du stress perçu: KARAZEK, GOLLAC, mesure de l'anxiété, de l'humeur dépressive, analyse de situations de travail de postes repérés contraignants, à partir de plaintes verbales)

3 - Le positionnement managérial
Le rôle du manager dans la prévention des RPS, ses leviers d'actions
Un management de proximité pour faire de ce risque un moteur au quotidien
S'ajuster au cadre de référence, au registre sensoriel, à la motivation, à l'autonomie de ses interlocuteurs dans sa communication managériale
Communication efficace: langage positif, clair, participatif, écoute au delà des mots
Intérêt et capacité à valoriser ses collaborateurs
Communiquer sur la gestion de son temps ou l'importance des règles du jeu
Le recadrage positif d'un collaborateur
Encourager le partage des compétences (pluridisciplinarité- tutorat) et le soutien (social, émotionnel, informationnel)
Valoriser sa communication ascendante et descendante et communiquer sur l'essentiel

4. Comment se comporter face à un collaborateur fragilisé
Repérer les signes à partir d'une grille du processus de la démotivation en 9 stades critiques
Mettre en place des solutions d'aide personnalisées

PUBLIC CONCERNE

Tout personnel d'encadrement

METHODE PEDAGOGIQUE

Exposé autour de réflexions et d'échanges à partir d'exemples apportés par les participants
Test de personnalité, d'écoute
Analyse de situations de travail
Charte du management et plan d'action personnalisé

DUREE
14 heures

Document délivré : Attestation de fin de formation
Nombre de participants : 10 à 12 personnes au maximum
VOTRE FORMATEUR : Martine CHAUCHARD

DEVELOPPEMENT PERSONNEL

GERER SON STRESS ET MIEUX VIVRE AU TRAVAIL — INTER/INTRA

OBJECTIFS

- Comprendre les mécanismes du stress
- Identifier ses stresseurs au niveau individuel, interpersonnel et organisationnel
- Améliorer la gestion des émotions en situation de stress et gagner en sérénité
- Adopter les attitudes et comportement qui permettent d'en limiter les effets négatifs et de bénéficier de ses aspects positifs

PROGRAMME

1/ Evaluer sa capacité personnelle face au stress

- Distinguer les manifestations du stress
- Analyser les différentes causes d'apparition de stress
- Déterminer la nature de l'émotion, son sens, son évolution, ses effets
- Analyser et mieux se connaître :
  - autodiagnostic – se situer sur l'échelle du stress
  - les signes généraux de stress
  - ses signaux d'alerte
  - les besoins pour diminuer son stress
  - les messages contraignants

2/ Transformer son stress en une force positive

- Assimiler nos émotions et les gérer avec l'intelligence émotionnelle
- Identifier nos dysfonctionnements émotionnels
- Identifier les signes de reconnaissance positive et prendre appui sur ses propres ressources
- Cibler des pistes de travail personnel pour anticiper et canaliser l'émotion
- Travailler sur des exercices de relaxation
- Adapter certains exercices en fonction des manifestations et demandes des participants

PUBLIC CONCERNE

Toute personne désireuse de comprendre, de diminuer les tensions de la vie professionnelle

METHODE PEDAGOGIQUE

Auto-diagnostic en amont
De nombreuses réflexions partagées et commentées pour mieux comprendre la gestion du stress
Des exercices visant à développer l'assertivité, la maîtrise de l'émotion envahissante .
. Exercices de relaxation
. Apports didactiques

Document délivré : Attestation de fin de formation

DUREE
14 heures

Nombre de participants : 10 personnes au maximum

Votre formateur : Kéro Formation sélectionnera un formateur en fonction de votre région et de notre planning

GESTION DES CONFLITS ET COMMUNICATION EFFICACE — INTER/INTRA

OBJECTIFS

- Faciliter les relations interpersonnelles entre des personnalités différentes
- Comprendre les origines des désaccords (nature et intensité)
- Prévenir et gérer les situations relationnelles difficiles

PROGRAMME

• Définition et processus de gestion de conflit
• Les styles de gestion de conflit
• Les transactions coopératives et les catalyseurs : question, écoute active, empathie, synchronisation, congruence, décodage du langage corporel
• Sources de conflits interpersonnels
• Les jeux psychologiques

• Une stratégie relationnelle gagnante avec les 7 étapes de la communication en cas de désaccord
• Imaginer votre réussite
• Découvrir les 6 différents types de mécommunication d'après le modèle PCM®
• Explorer les profils de préférences à partir des 6 profils
• Interagir selon les différents profils (le mien et celui des autres)
• S'entraîner à être en écoute active, empathie, assertif, questionner et donner un feedback correctif

• Respecter et comprendre les émotions et les sentiments positifs et négatifs, pour mieux les gérer et sortir des « jeux psychologiques »
• L'importance du langage non verbal dans le processus de négociation
• Encourager une cohabitation positive et constructive
• Les 6 étapes du processus de gestion du conflit
• Exploration des comportements gestuels et para-verbaux qui renforcent ou affaiblissent la crédibilité
• La posture pour gérer un conflit (calme, implication sans personnaliser le désaccord)

PUBLIC CONCERNE

Cadre, responsable de PME, de projet, d'association, RH. . .

Toute personne confrontée à des situations conflictuelles et souhaitant améliorer son impact

PEDAGOGIE DE FORMATION

• Pédagogie active : Identification et analyse des situations réelles
• Développement des apports théoriques à partir des besoins des participants
• Auto-diagnostic de son comportement privilégié en situations conflictuelles
• Apports de l'animateur lors des debriefing de mises en situation
• Les mises en situation sont conçues à partir des problématiques des participants, afin qu'ils puissent s'approprier le nouveau savoir-être et savoir-faire développé lors de la formation

DUREE
14 heures

Document délivré : Attestation de fin de formation

Nombre de participants : 10 personnes au maximum

VOTRE FORMATEUR : Kéro Formation sélectionnera un formateur en fonction de votre région et de notre planning

GERER SON TEMPS ET SES PRIORITES — INTER/INTRA

OBJECTIFS

- Mieux maîtriser les modes d'organisation personnel en vue d'une plus grande efficacité individuelle et collective
- Utiliser les outils de la gestion du temps pour être encore plus efficace
- Avoir des conseils individualisés pour gagner du temps
- Savoir gérer ses priorités
- Connaître son mode de fonctionnement et adapter son travail à celui de l'équipe

PROGRAMME

1/ Une gestion du temps : est-ce réaliste ?
Introduction
Testez-vous
Facteurs de la gestion du temps

2/ Comment utilisez-vous votre temps ?
Analyse
Mission
Inventaire des activités
Analyse quantitative de la situation
Analyse qualitative
Les « voleurs de temps »
Définir des objectifs d'amélioration

3/ Vous et votre temps
Polychrone ou monochrone
La structuration du temps
Les « drivers » et la gestion du temps
Vos rythmes

4/Votre temps et celui des autres
Savoir travailler en relation avec les autres
Votre mode de communication
L'entretien efficace
Les réunions efficaces
Savoir dire non
Gérer les imprévus, les interruptions

5/ Démarches utiles et outils
Les étapes dans toute préparation
Les priorités
Lister les tâches et appliquer les principes du temps
Planifier la journée, le mois, l'année
Lire plus efficacement pour s'informer
La prise de notes efficace
Mieux mémoriser
Les outils : l'agenda papier, l'assistant personnel, les logiciels...

PUBLIC CONCERNE

Toute personne souhaitant améliorer de façon durable son organisation et son efficacité

METHODE PEDAGOGIQUE

Exercices pratiques (les croque temps, inventaire des activités…), méthodes et outils d'organisation, diagnostic, les lois de structuration du temps...
Document délivré : Attestation de fin de formation

DUREE
14 heures

Nombre de participants : 10 personnes au maximum

VOTRE FORMATEUR : Kéro Formation sélectionnera un formateur en fonction de votre région et de notre planning

CONDUITE DE REUNION EFFICACE — INTER/INTRA

OBJECTIFS

- S'approprier une méthodologie pour conduire vos réunions
- Posséder les bons réflexes pour gérer les membres du groupe
- Communiquer pour gagner l'implication des personnes présentes

PROGRAMME

1/ PREPARER LA REUNION : LA METHODE

. Déterminer l'objectif principal et les objectifs secondaires
. Communiquer auprès des participants : invitation, lieu…
. Déterminer les principales étapes et évaluer leur durée
. Anticiper les objections et/ou argumentaires en fonction du profil des participants
. Préparer le support et le contenu

2/ LES TECHNIQUES ORALES DE CONDUITE EN REUNION

. Maîtriser et contrôler : la voix, la respiration, le regard…
. Développer sa connaissance du langage des gestes
. Identifier les sources de stress : approche cognitive et stratégies anti stress
. Décoder le trac
. Argumenter et convaincre et écouter ses interlocuteurs

3/ CONDUIRE LA REUNION

. Instaurer les premiers réflexes (règles, timing, prise de notes…)
. Présenter les objectifs et annoncer l'ordre du jour
. Utiliser les questions directes pour gérer la discussion
. Aider à la progression et recentrer la discussion
. Stimuler les échanges et l'émission des idées
. Gérer les participants difficiles
. Adhérer, stimuler, calmer les antagonismes
. Réaliser la synthèse de conclusion
. Lecture du compte rendu (QQC)

4/ EVALUATION ET COMPTE RENDU

. Evaluer sa progression et son efficacité
. Rédiger un compte rendu pertinent

5/ LES AUTRES TYPES DE REUNION ET LEURS SPECIFICITES

. Réunions d'information, d'évaluation, résolution de problèmes, prise de décision, concertation
. La table ronde, le débat...

PUBLIC CONCERNE

Toute personne amenée à conduire une réunion

DUREE
14 heures

METHODE PEDAGOGIQUE

Un document complet, « les clés de l'animation de réunions » est remis au participant
Ainsi qu'une attestation de fin de formation

Nombre de participants : 10 personnes au maximum

VOTRE FORMATEUR : Kéro Formation sélectionnera un formateur en fonction de votre région et de notre planning

PRENDRE LA PAROLE POUR CONVAINCRE — INTER/INTRA

OBJECTIFS

- Trouver les mots pour mieux convaincre
- Eviter les attitudes inappropriées
- Gérer les imprévus de façon constructives
- Identifier plus sereinement les situations difficiles

PROGRAMME

. Identifier quand la parole est difficile et s'entraîner
• Capter les mécanismes déclencheurs
• Formuler clairement et reformuler
• Donner une réponse aux question, rebondir et reformuler
• Différencier besoins réels et induits
• Intégrer la notion « d'écoute active »

. Réagir plus efficacement
• Décoder les messages non-verbaux
• Gérer ses émotions
• Gérer les opportunités, ne pas les subir
• S'affirmer sans manipuler
• Développer plus de sérénité
• S'entraîner à gérer les objections
• Argumenter pour convaincre

. Désamorcer une situation difficile
• Identifier les à-priori, le cadre de référence, rechercher les faits
• Préparer un entretien difficile avec la méthode du DESC
• Repérer les pièges, les objections et la manipulation
• Verrouiller et conclure de façon constructive

. Exemples de situations à gérer
• Négocier avec une personne « challenger »
• Rassurer un collaborateur angoissé
• Persuader un indifférent
• Se protéger du dépressif
• S'imposer en disant « non » et maintenir une bonne relation
• Exprimer un grief en restant constructif

PUBLIC CONCERNE

Manager, cadres, ingénieurs, chefs de projets

METHODE PEDAGOGIQUE

Un questionnaire préalable d'expression des attentes des participants
Une pédagogie interactive ou les mises en situation sont prédominantes. Elles sont enregistrées par caméscope et commentée individuellement par écrit et oralement par la formatrice. Les apports méthodologiques sont repris sur un document complet ainsi que des fiches mémotechniques

DUREE
14 heures

Document délivré : Attestation de fin de formation

Nombre de participants : 10 - 12 personnes au maximum

VOTRE FORMATEUR : Kéro Formation sélectionnera un formateur en fonction de votre région et de notre planning

AISANCE REDACTIONNELLE - Ecrire pour être lu — INTER/INTRA

OBJECTIFS

- Savoir faire passer un message par l'écrit
- Etre structuré pour faire passer les idées par ordre d'importance
- Rédiger de façon synthétique

PROGRAMME

1/ Auto diagnostic de ses forces et de ses faiblesses

. Faire le point sur ses capacités rédactionnelles : ce qui va, ce qui est à améliorer

2/ Se faire comprendre auprès du destinataire

. Adapter son style, le ton en fonction de son destinataire

. Faire un plan, structurer les informations à transmettre

3/ Avoir l'esprit de synthèse

. Savoir aller à l'essentiel

. Faire des phrases courtes

PUBLIC CONCERNE

Toute personne souhaitant acquérir une aisance rédactionnelle

Document délivré : Attestation de fin de formation

Nombre de participants : 10 à 12 personnes au maximum

DUREE
7 heures

VOTRE FORMATEUR : Kéro Formation sélectionnera un formateur en fonction de votre région et de notre planning

AVOIR L'ESPRIT DE SYNTHESE A L'ECRIT ET A L'ORAL — INTER/INTRA

OBJECTIFS

- Savoir extraire les informations utiles d'un document écrit
- Retenir les informations formulées à l'oral
- Rédaction d'un compte rendu suite à la lecture d'un texte ou d'une réunion

PROGRAMME

1/ A L'ECRIT

. Définir le sujet du texte
. Repérer les éléments clefs du texte
. Analyser la structure du texte

2/ A L'ORAL

. Savoir écouter pour transmettre l'essentiel
. Savoir prendre des notes en se servant de l'abréviation

3/ RESTITUTION DU MESSAGE ECRIT OU ORAL

. Faire un plan pour hiérarchiser les informations à transmettre
. Aller à l'essentiel par des phrases courtes

PUBLIC CONCERNE

Toute personne souhaitant acquérir une aisance rédactionnelle et orale

Document délivré : Attestation de fin de formation

Nombre de participants : 10 à 12 personnes au maximum

DUREE
7 heures

VOTRE FORMATEUR : Kéro Formation sélectionnera un formateur en fonction de votre région et de notre planning

DEVELOPPER VOTRE ASSERTIVITE POUR FAVORISER VOTRE SUCCES — INTER/INTRA

OBJECTIFS

- Connaître son mode de communication privilégié et ses limites
- S'affirmer dans les relations interpersonnelles avec son équipe, ses collègues ou la hiérarchie
- Savoir exprimer une demande
- Refuser avec tact
- Gagner en confiance en soi pour mieux gérer les situations délicates quotidiennes

PROGRAMME

Mieux se connaître
• Auto-diagnostic individuel personnalisé
• Les comportements facilitateurs
• Les comportements non assertifs

Connaître les mécanismes fondamentaux de la communication
• Développer son écoute active
• S'exprimer avec des faits
• Éviter les opinions
• Repérer les émotions pour mieux les exprimer

S'affirmer en gérant les situations délicates
• Comprendre les 6 comportements inefficaces sous stress
• Identifier les postures adéquates
• Désamorcer les comportements agressifs
• Mettre en action l'interlocuteur en retrait
• Déjouer les tentatives de manipulation
• S'entraîner à refuser avec tact

PUBLIC CONCERNE

Toute personne désireuse de s'affirmer dans ses relations interpersonnelles

Document délivré : Attestation de fin de formation

Nombre de participants : 10 à 12 personnes au maximum

DUREE
14 heures

VOTRE FORMATEUR : Kéro Formation sélectionnera un formateur en fonction de votre région et de notre planning

DESAMORCER LES CONFLITS ET LES TENSIONS QUOTIDIENNES — INTER/INTRA

OBJECTIFS

Développer des relations de confiance commence par la connaissance de soi et son approche comportementale. En effet, il est plus facile d'éviter un conflit que de le désamorcer. En s'appropriant les techniques comportementales, le participant gagne en confiance en lui, réduit ses freins psychologiques et crée des modèles positifs. Les techniques spécifiques à la gestion des conflits sont alors abordées plus sereinement.

- Permettre aux participants d'aborder des situations difficiles avec plus de sérénité
- Accepter des compromis pour mieux se respecter mutuellement
- Connaître les tactiques nécessaires pour refuser avec tact, exprimer un message difficile…

DEROULEMENT DE LA FORMATION

Avant la formation

Lors de l'envoi de la convocation au participant, le responsable formation est sollicité pour adresser un questionnaire aux participants afin de connaître ses attentes spécifiques. Ce questionnaire devra être complété et transmis par e-mail à l'intervenante afin d'ajuster le contenu aux besoins, et d'en augmenter l'intérêt.

En début d'intervention :

L'animateur informe les participants du programme. Les participants expriment les objectifs et leurs attentes au partage d'expériences.

Les apports théoriques, alternent avec des exercices variés et le partage d'expériences des participants. La partie théorique est accompagnée d'un document écrit, et de fiche mémo.

Chaque debriefing de mise en situation fait l'objet d'une mise en commun des observations constructives et donne lieu à la production d'un plan de progrès individuel.

Après la formation

Les participants sont informés de la possibilité de prendre contact avec la formatrice pour aborder de nouvelles questions spécifiques à ce thème de formation.

DESAMORCER LES CONFLITS ET LES TENSIONS QUOTIDIENNES — INTER/INTRA

PROGRAMME DETAILLE

1 . Mieux se connaître et cerner ses attitudes par un auto-diagnostic
2. Identifier les attitudes à modifier et leurs conséquences négatives
3. Favoriser un échange équilibré dans un entretien conflictuel
   . Distinguer faits, opinions et sentiments
   . L'écoute passive, les réponses d'encouragements
   . L'écoute active
4. Les 5 attitudes clés pour désamorcer les conflits
5. Gérer le stress, générateur de conflit et les besoins de l'interlocuteur
6. Faire face à l'agressivité avec des techniques corporelles et respiratoires appropriées
7. Refuser avec tact et fermeté tout en restant constructif
8. La recherche de consensus pour convaincre et trouver une meilleure synergie de recherche et de solutions (DESC)
9. Désamorcer le conflit en 5 étapes en respectant l'interlocuteur
10. Savoir transformer une attaque sans issue en encourageant la critique constructive
11. Plan d'action individuel et de progression

PROGRAMME DETAILLE

Plan de progression personnelle
Le participant sera invité à identifier son savoir-faire et ses axes de progression, selon les interpellations qu'il aura eues au cours de cette formation.
Méthode pédagogique interactive
Cette formation s'articule autour de mises en situation et exercices d'application. Les parties théoriques alternent avec la réflexion des stagiaires, des exercices pratiques et des simulations issues du terrain des participants

PUBLIC CONCERNE

L'ensemble du personnel

METHODE PEDAGOGIQUE

Cette formation est conçue pour permettre au participant, de transposer des situations spécifiques (effet de zoom), et de proposer la prise de conscience nécessaire au changement. Elle permet l'acquisition de savoirs, savoir-être et savoir-faire. Le participant peut librement s'exprimer sur les difficultés appréhendées ou rencontrées et intègre rapidement et avec efficacité cette formation. Par des exercices d'application et des mises en situation issues du contexte professionnel des participants, la pratique s'inscrit comme modèle positif et procure le feed-back pour prendre confiance en soi et mieux désamorcer les tensions quotidiennes.

DUREE
7 heures

Document délivré : Attestation de fin de formation

Nombre de participants : 10 à 12 personnes au maximum

Votre formateur : Chantal BALMONT

RESSOURCES HUMAINES

CONTRAT DE GENERATION — INTER/INTRA

Loi du 1er mars 2013 - n° 2013-185

Cette loi a pour objectif de faciliter l'insertion durable des jeunes sur le marché du travail, de favoriser l'embauche et le maintien dans l'emploi des séniors et d'assurer la transmission des savoirs dans l'entreprise.

Par conséquent, cela engendre des opportunités et de nouvelles obligations pour les employeurs de droit privé et les établissements publics à caractère industriel et commercial, en fonction de la taille de l'entreprise.

OBJECTIFS

- Connaître les nouvelles dispositions de la réforme de la formation professionnelle 2013
- Analyser les incidences pour l'entreprise

PROGRAMME

1/ Maîtriser le contrat de génération : les obligations légales

Etablir un diagnostic qualitatif et quantitatif

2/ Rédiger l'accord « contrat de génération »

3/ Transmission des savoirs

PUBLIC CONCERNE

En Inter : DRH, RRH, Directeurs Généraux, DAF, Juristes, Avocats, Expert-comptables ...
En Intra : à destination des CE

Document délivré : Attestation de fin de formation

Nombre de participants : 10 personnes au maximum

DUREE
Demi-journée 3h30

VOTRE FORMATRICE : Sakina BOUYAHI, experte en droit de la formation

TUTEUR UNE EXPERIENCE REUSSIE — INTRA

OBJECTIFS

- Comprendre les enjeux pour l'entreprise
- Maîtriser la fonction de tuteur en entreprise
- Savoir mettre en place un tutorat

PROGRAMME

1/ La mission du tuteur dans l'environnement de l'entreprise

. Définir le rôle du tuteur
. Connaître les enjeux du tutorat
. Définir les objectifs à atteindre, quels sont les besoins et les moyens mis en place

2/ Le rôle du tuteur

. Identifier la compétence et ses points clefs
. Savoir évaluer les compétences dans différents domaines
. Les différentes étapes du tutorat
. Travailler en étroite collaboration avec les autres services de l'entreprise
. Connaître le cadre légal

3/ Mise en place du tutorat

. Savoir transmettre son expérience professionnelle, son savoir
. Création d'un livret de tutorat
. Suivre la progression du tutoré
. Finalité : l'autonomie du tutoré

PUBLIC CONCERNE

DRH, RRH, Manager, ainsi que toute personne qui accompagne un stagiaire ou un collaborateur

METHODE PEDAGOGIQUE

Travail concret sur l'analyse de situations de terrain, support de cours théoriques et des fiches de synthèse

Document délivré : Attestation de fin de formation

Nombre de participants : 10 personnes au maximum

DUREE
14 heures

VOTRE FORMATEUR : Kéro Formation sélectionnera un formateur en fonction de votre région et notre planning

CONDUIRE UN ENTRETIEN DE RECRUTEMENT — INTER/INTRA

OBJECTIFS

- Acquérir une méthode pour réussir ses recrutements
- Développer son efficacité dans le processus de recrutement jusqu'à la décision finale
- Préparer l'entretien et le conduire de façon structurée

PROGRAMME

1. Clarifier le poste à pourvoir, le profil et le tri des C.V.
• Clarifier le poste et le profil à partir du descriptif de fonction
• Définir les critères et les compétences significatives
• Rédiger les questions induisant des réponses factuelles
• Définir les compétences comportementales
2. Préparer et structurer l'entretien
• Les conditions d'un entretien efficace
• Les étapes clés de l'entretien
  • Accueil du candidat
  • Présentation de l'entreprise et description du poste
  • Questionnement et découverte
  • Tests et mises en situation
  • Conclure l'entretien
• Thèmes et questions à aborder
• Les différentes sortes d'entretien
3. Apports méthodologiques et entraînement
• L'écoute active
• L'écoute par l'observation
• Analyse psychologique du candidat
• Les effets réciproques et les blocages
• La programmation neuro-linguistigue
• Les comportements du recruteur
• Méthode pour interroger le candidat / Matrice de questionnement
• La posture du recruteur
4. S'entraîner aux entretiens de recrutement
• L'entretien par téléphone ou par internet
• L'entretien de face à face
• Repérer les compétences professionnelles, comportementales, les motivations
• Pratiquer à l'aide de mise en situation
• Rédiger une synthèse – Prendre une décision

PUBLIC CONCERNE

Dirigeant, manager, responsable d'équipe expérimenté qui souhaitent recruter ou qui est associé au processus de recrutement

METHODE PEDAGOGIQUE

Apports conceptuels et méthodologiques alternent avec les études de cas et les mises en situations analysées à l'aide du camescope et issues de la réalité professionnelle des participants

Document délivré : Attestation de fin de formation

Nombre de participants : 10 personnes au maximum

DUREE
14 heures

VOTRE FORMATEUR : Kéro Formation sélectionnera un formateur en fonction de votre région et de notre planning

FORMATION DE FORMATEURS — INTER

OBJECTIFS

- Maîtriser les méthodes pédagogiques
- Savoir mettre en place et concevoir des formations
- Gestion d'un groupe de participants et leurs implications

PROGRAMME

1 / Les méthodes pédagogiques

. Définir le rôle du formateur
. Mise en place d'un cadre d'apprentissage
. Déterminer les facteurs d'apprentissage

2/ Les points clefs de l'apprentissage

. Définir l'objectif pédagogique
. Choisir la méthode pédagogique
. Choisir les techniques pédagogiques

3/ Mise en place d'une action de formation

. Préparation de l'action de formation
. Création d'une trame pédagogique et son évolution
. Savoir évaluer : par étape, en fin de formation
. Savoir s'évaluer en tant que formateur pour progresser

4/ Animer efficacement

. Etre à l'aise à l'oral
. Préparation en amont de la formation à dispenser
. Maîtriser et adapter un comportement en fonction de son auditoire

PUBLIC CONCERNE

Formateurs débutants et occasionnels

METHODE PEDAGOGIQUE

Exercices pratiques, jeux de rôle, étude de cas

Document délivré : Attestation de fin de formation

Nombre de participants : 10 personnes au maximum

DUREE
42 heures

VOTRE FORMATEUR : Kéro Formation sélectionnera un formateur en fonction de votre région et de notre planning

GESTION ADMINISTRATIVE ET FINANCIERE DE LA FORMATION — INTER

OBJECTIFS

- Connaître le cadre réglementaire de la formation
- Maîtriser la gestion administrative et financière de la Formation Professionnelle
- Mettre en œuvre des actions de formation
- Suivre les actions de formation et leur efficacité

PROGRAMME

HISTORIQUE DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE :
Connaître le cadre global de la formation
. Les différents textes applicables
. L'obligation de participation des employeurs

LES MODES DE FINANCEMENT DE LA FORMATION
. Les versements obligatoires
. Rôle des OPCA

ELABORER ET SUIVRE LE BUDGET DE LA FORMATION
. Anticiper le coût des actions
. Calculer l'allocation de formation
. Optimiser les financements de l'OPCA

MAITRISER L'ORGANISATION DE SON TRAVAIL
. Structurer son organisation personnelle
. Planning et tableaux
. Savoir s'informer : les sources papier et informatique

LES DIFFERENTS DISPOSITIFS
. Plan de formation
. DIF, CIF
. Contrat de professionnalisation
. VAE

ELABORATION DU PLAN DE FORMATION
. Comment bâtir un plan de formation
. Etablir conventions / dossiers
. Contribuer au cahier des charges

APPREHENDER LA FISCALITE DE LA FORMATION
. Dépenses déclarations 2483

PUBLIC CONCERNE

Assistant(e)s Ressources Humaines, Assistant(e)s Formation ou toute personne en charge de la formation

METHODE PEDAGOGIQUE

Approche théorique
Etude de cas pratiques en groupe
Elaboration du plan de formation

Document délivré : Attestation de fin de formation

Nombre de participants : 10 personnes au maximum

DUREE
14 heures

VOTRE FORMATEUR : Kéro Formation sélectionnera un formateur en fonction de votre région et de notre planning

ETRE PREPARE(E) A ASSUMER UN POSTE CLE : RESPONSABLE DE FORMATION — INTER

OBJECTIFS

- Intégrer les contraintes légales, économiques, fiscales, sociales et administratives du métier de Responsable de Formation
- Connaître les fondements de l'ingénierie pédagogique et de professionnalisation
- Mieux connaître le marché et l'environnement de la formation
- Savoir mettre la GPEC au service de la stratégie de formation de l'entreprise

PROGRAMME

LA GESTION ADMINISTRATIVE ET FISCALE DE LA FORMATION

Le plan de formation

. Les implications en amont et en aval du plan de formation (typologie)

Le DIF et ses implications

La gestion administrative et financière

. Les conventions de formation : simplifiées, annuelles, pluriannuelles et conventions-factures
. La gestion des salaires, frais de déplacement, d'hébergement
. La constitution des dossiers formation (pièces et justificatifs à produire et à conserver)
. Les documents à fournir au comité d'entreprise
. L'optimisation des coûts

L'imputabilité des actions de formation

La gestion fiscale

. La 2483

Les accords

. GPEC
. Egalité hommes/femmes
. Seniors

LE RESPONSABLE DE FORMATION DANS L'ENTREPRISE

INTEGRER LES REPERES CLES DE LA FPC ET LES EVOLUTIONS JURIDIQUES DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE

PUBLIC CONCERNE

Responsable de formation

METHODE PEDAGOGIQUE

Approche théorique
Etude de cas pratiques en groupe
Elaboration du plan de formation

Document délivré : Attestation de fin de formation

Nombre de participants : 10 personnes au maximum

DUREE
28 heures

VOTRE FORMATEUR : Kéro Formation sélectionnera un formateur en fonction de votre région et de notre planning

L'ENTRETIEN PROFESSIONNEL — INTER/INTRA

OBJECTIFS

- Connaître les enjeux des entretiens professionnels
- Acquérir les méthodes et les outils efficaces
- Utiliser les entretiens comme acte majeur de management

PROGRAMME

Entretien professionnel : un acte majeur de management
Connaître les obligations légales
Repérer l'utilité de cet entretien professionnel pour l'entreprise, le salarié, le manager
Les grilles d'analyse des parcours professionnels
Positionner l'entretien professionnel dans une démarche de la GPEC
Connaître les outils « compétences de l'entreprise » référentiels métiers et compétences
Utiliser des grilles de compétences
S'appuyer sur la VAE, les contrats de professionnalisation, DIF, pour accompagner le projet du collaborateur
La conduite et la connaissance des différentes phases de l'entretien
Le bilan du parcours professionnel et de formation
Identification / actualisation du projet professionnel
Adopter à chaque phase le bon comportement
S'appuyer sur des supports d'entretiens professionnels pour en faciliter la conduite

PUBLIC CONCERNE

Chefs d'entreprise et cadres des services RH/Formation, devant mettre en place l'organisation et la mise en œuvre de l'entretien professionnel

METHODE PEDAGOGIQUE

S'entraîner à conduire l'entretien professionnel :
. Jouer des jeux de rôle pour maîtriser les différentes étapes de ces entretiens à l'aide d'une caméra
. Adapter la bonne posture pour réussir les entretiens professionnels

Document délivré : Attestation de fin de formation

Nombre de participants : 10 personnes au maximum

DUREE
14 heures

VOTRE FORMATEUR : Kéro Formation sélectionnera un formateur en fonction de votre région et de notre planning

FORMATION CERTIFIANTE ASSISTANT(E) DE FORMATION — INTRA

OBJECTIFS

- Connaître le cadre global de la formation professionnelle
- Etre capable de gérer l'ensemble des dispositifs de formation
- Elaborer, mettre en œuvre et assurer le suivi du plan de formation
- Maîtriser la gestion administrative, financière et fiscale de la formation professionnelle

PROGRAMME

L'ENVIRONNEMENT JURIDIQUE, FISCAL et BUDGETAIRE

. OPCA et organismes de formation
. Schéma du dispositif de formation, obligations financières

EVOLUTION ET AUTRES DISPOSITIFS

. CIF, CBC et CVAE, Professionnalisation
. DIF : transférabilité, portabilité

DEFINIR UNE POLITIQUE DE FORMATION, CONSTRUIRE ET BUDGETER LE PLAN EN INTEGRANT LES DIFFERENTS DISPOSITIFS

. Communication aux différents partenaires
. Budgétisation
. Définir une politique de formation en lien avec la stratégie d'entreprise
. Les orientations formation
. Les arbitrages à privilégier
. Appréhender la méthodologie de construction du plan

GESTION BUDGETAIRE DE LA FORMATION ET OPTIMISATION DU BUDGET

. Panorama des aides publiques éventuelles
. Plan de formation et maintien dans l'emploi des salariés
. Budget global
. Répartition et optimisation budgétaire

LE CLASSEMENT ET L'ARCHIVAGE

LE CADRE REGLEMENTAIRE DU PLAN DE FORMATION A RESPECTER

. Notion d'action de formation
. Conditions d'imputabilité
. Classement des actions du plan et impact des réformes

LE BUDGET DE FORMATION

. Coûts réels et imputables
. Coûts DIF et professionnalisation
. Bilan et déclaration annuelle 2483

PRODUCTION DE LA FORMATION

. Achat et/ou conception pédagogique
. Maîtrise des processus d'achat de formation

KERO FORMATION • Tél. **+33 (0)3 80 48 32 60** • Fax +33 (0)3 80 48 26 29 • Inscription : commercial@kero-formation.fr

FORMATION CERTIFIANTE ASSISTANT(E) DE FORMATION — INTRA

METTRE EN ŒUVRE UNE ACTION DE FORMATION ET DEVELOPPER DES OUTILS DE SUIVI

. Tableaux de bord
. Imputation des coûts
. Ratios
. Construction d'un dispositif d'évaluation

LES DIFFERENTS DOCUMENTS OBLIGATOIRES

. Conventions de formation (simplifiées, annuelles, pluri annuelles)
. Programmes
. Présences (attestations, feuille d'émargement)
. Bons de commande, factures, documents DIF
. Evaluations, attestations de fin de stage...

PUBLIC CONCERNE

S'adresse à un public ayant exercé une activité professionnelle dans le domaine du secrétariat, de l'assistanat ou demandeurs d'emploi

METHODE PEDAGOGIQUE

Résolument pratique, ce cursus vous permettra d'acquérir les connaissances juridiques et les savoir-faire essentiels pour maîtriser la fonction d'assistante de formation

Document délivré : Certificat et Attestation de fin de formation

Nombre de participants : 10 personnes au maximum

DUREE

1645 heures dont 455 heures de formation

. Cours théoriques : 455 heures
. Période en entreprise : 1190 heures
. Session de validation

VOTRE FORMATEUR : Kéro Formation sélectionnera un formateur en fonction de votre région et de notre planning

LA DECLARATION FISCALE 2483 : MODE D'EMPLOI — INTER

Cette formation doit être mise en place en janvier ou février

OBJECTIFS

- Maîtriser les règles d'imputabilité des actions de formation
- Savoir calculer la contribution obligatoire de l'entreprise
- Apprendre à remplir la déclaration 2483 en limitant les risques d'erreurs

PROGRAMME

DETERMINATION DE L'ASSIETTE DE PARTICIPATION

. La participation obligatoire des entreprises
. Le calcul du montant de la participation

LE MODE D'EMPLOI DE LA 2483

. Connaître et comprendre la structure de la déclaration
. Respecter les formalités légales
. Renseigner les différentes rubriques
. Prévenir les risques de contrôle de l'administration
. Le calendrier obligatoire des déclarations
. Les modalités de dépôt
. L'obligation de conservation des documents administratifs
. Les risques encourus

DISTINGUER LES DEPENSES IMPUTABLES ET LE BUDGET DE FORMATION

. Identifier toutes les dépenses imputables
. Décider de ce que l'on va imputer

MECANISME DES EXCEDENTS REPORTABLES

. Définition
. Utilisation

PUBLIC CONCERNE

Toute personne susceptible de remplir une déclaration fiscale 2483

METHODE PEDAGOGIQUE

Etude de cas : s'entraîner à remplir la déclaration 2483

Document délivré : Attestation de fin de formation

Nombre de participants : 10 à 12 personnes au maximum

DUREE
7 heures

VOTRE FORMATEUR : Kéro Formation sélectionnera un formateur en fonction de votre région et de notre planning

LA GPEC AU SERVICE DE VOTRE STRATEGIE DE FORMATION — INTER/INTRA

OBJECTIFS

- Intégrer les étapes de mutation des métiers de la formation
- Se familiariser avec les pratiques de l'ingénierie de formation de de l'ingénierie pédagogique
- S'approprier l'approche des compétences et l'intégrer aux pratiques de formation
- Savoir rapprocher la GPEC de la stratégie de formation de l'entreprise

PROGRAMME

LISTER LES ATTENTES ET LES ENJEUX EN TERME DE COMPETENCES OBTENUS PAR LE BIAIS DE LA FORMATION

. Définition du terme « compétences »
. Identification des niveaux de compétences individuelles et collectives

LE PLAN DE FORMATION AU SERVICE DE LA GPEC

. Les formations dans le cadre du Plan de Formation classées en fonction des 3 typologies d'actions
. Elaboration du plan en tenant compte des besoins de compétences à court, moyen et long terme

LA FORMATION : LE VECTEUR DE L'ACCOMPAGNEMENT AU CHANGEMENT

. Comment positionner la formation comme outil au service du changement
. Comment le plan de formation peut-il être le moyen de réduire le delta entre une situation initiale et une situation attendue

LA GESTION PREVISIONNELLE DES EMPLOIS ET DE COMPETENCES

. Savoir définir les métiers, les profils de poste et les référentiels de compétences et les besoins de l'entreprise
. Comment évaluer les ressources en interne
. Etablir et évaluer les écarts entre GPEC et formation

L'INGENIERIE PEDAGOGIQUE AU SERVICE DE LA GPEC

. Quels modes d'apprentissage utiliser pour répondre aux spécificités d'apprendre à apprendre pour les adultes
. Comment garantir la qualité pédagogique des actions de formation
. Etre le garant de la mise en œuvre des acquis en situation professionnelle, méthode et moyens

PUBLIC CONCERNE

Responsables de formation confirmés, Cadres de la fonction RH

METHODE PEDAGOGIQUE

Cette formation est basée sur la réflexion ; elle permettra à chaque participant de professionnaliser ses pratiques et d'élargir la fonction formation à celle de la GPEC
L'échange d'expérience et une mise en situation par le biais d'exercices pratiques vous permettront d'acquérir les automatismes nécessaires. Chaque stagiaire peut travailler sur ses propres documents

Document délivré : Attestation de fin de formation

DUREE
7 heures

Nombre de participants : 10 à 12 personnes au maximum

VOTRE FORMATEUR : Kéro Formation sélectionnera un formateur en fonction de votre région et de notre planning

L'IMPUTABILITE DES ACTIONS DE FORMATION — INTER

OBJECTIFS

- Cerner les subtilités de l'imputabilité des actions de formation
- Maîtriser le caractère imputable des cas frontières
- Connaître les nouvelles règles d'imputabilité définies par la réforme
- Anticiper un éventuel contrôle

PROGRAMME

PRINCIPE GENERAL

. Qu'est-ce qu'une action de formation
. Quelles sont les conditions à remplir pour que les actions de formation soient déductibles

LES CRITERES D'IMPUTABILITE

. Quelles sont les nouvelles règles d'imputabilité définie par la réforme
. Quelles sont les références juridiques qui les régissent

LES DIFFERENTES TYPOLOGIES D'ACTIONS

. Les prestations de bilans de compétences, le congé de conversion
. Les actions de lutte contre l'illettrisme
. Les actions relatives à la radioprotection des personnes exposées dans un cadre médical
. Les actions de validation des acquis de l'expérience
. Les actions d'adaptation, les actions de prévention
. Les actions d'acquisition, d'entretien ou de développement des compétences

ANTICIPER UN EVENTUEL CONTRÔLE

. Quels sont les justificatifs à fournir en cas de contrôle
. Combien de temps doit-on conserver les documents
. Quels sont les risques encourus par l'entreprise

LES ACTIONS SOUMISES A DES REGLES PARTICULIERES

. Formations à la sécurité
. Habilitations électriques et de radioprotection
. Formations caristes
. Stages d'éducation physique utilitaire et professionnelle
. Formations sauveteur secouriste du travail (SST)
. Formations de conducteur d'engins transportant des matières dangereuses
. Formations du personnel utilisant des appareils de bronzage UV mis à la disposition du public
. Formations FIMO— FCOS
. Formations des représentants du CHSCT
. Formations des membres du CE
. Congé de formation économique, sociale et syndicale
. Formations réalisées par un organisme étranger
. Formation ouvertes à distance FOAD
. L'enseignement à distance
. Formations et multimédia (EAO)
. Les formations hors temps de travail
. Stage de préparation au permis de conduire ou brevet de pilotage
. Stage de survie ou de motivation

PUBLIC CONCERNE

Responsables de formation, Assistant(e)s de formation

METHODE PEDAGOGIQUE

Basé sur les textes législatifs en vigueur, ce programme vous permettra de sécuriser vos pratiques et de remplir avec aisance votre déclaration fiscale 2483. Des échanges d'expériences et l'interactivité entre participants valoriseront l'acquisition des connaissances…

Document délivré : Attestation de fin de formation

Nombre de participants : 10 à 12 personnes au maximum

DUREE
7 heures

VOTRE FORMATEUR : Kéro Formation sélectionnera un formateur en fonction de votre région et de notre planning

LA REFORME DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE 2014 — INTER/INTRA

DESCRIPTION

Suite à la négociation des partenaires sociaux, la réforme de la formation professionnelle est effective depuis le 6 mars 2014 (JORF n° 0055)
L'actualisation des dispositifs est désormais effective, cette formation permet de maîtriser et de mieux appréhender la réforme et de se préparer aux répercussions que la réforme va entraîner dans la gestion de la formation

OBJECTIFS

- Comprendre l'impact de la réforme sur la gestion de la formation et ses conséquences
- Maîtriser les nouveaux dispositifs législatifs
- Connaître les nouvelles instances de concertation
- Maîtriser les nouveaux parcours de formation

PROGRAMME

- Le Compte Personnel de Formation (CPF) : s'approprier les modalités de mise en oeuvre
- Le Conseil en Evolution Professionnelle (CEP)
- Le système de financement
- L'implication quadripartite des concertations (Etat, Région, Partenaires Sociaux, Entreprises)
- Obligation de l'employeur, GPEC, entretien professionnel, plan de formation, modalités innovantes de formation professionnelle
- Contrat de professionnalisation, période de professionnalisation, période de mise en situation en milieu professionnel
- Financement de la formation professionnelle
- Dispositions relatives aux organismes paritaires (dont FPSPP)
- Obligations réglementaires autour de la communication avec les élus du personnel et dispositions pénales

PUBLIC CONCERNE

Dirigeant, Responsable RH, Responsable de formation - Assistant(e) de formation

METHODE PEDAGOGIQUE

Alternance de théorie et de pratique

Document délivré : Attestation de fin de formation

DUREE
7 heures

Nombre de participants : 12 personnes au maximum

VOTRE FORMATEUR : Sakina BOUYAHI, experte en droit de la formation et dirigeante d'Externalis Formation, propose une formation complète pour comprendre et mieux appréhender la réforme. Une formation pragmatique pour mieux appréhender les impacts directs pour l'entreprise et les collaborateurs

FORMATION CERTIFIANTE TECHNICIEN(NE) DE FORMATION — INTRA

OBJECTIFS

- Appréhender le fonctionnement, les exigences administratives du secteur de la formation professionnelle
- Savoir prendre en charge l'ensemble des missions administratives liées à la gestion des plans de formation
- Maîtriser les différents processus relatifs à la gestion logistique des formations
- Assurer la gestion des prises en charge formation durant tout leur cycle de vie

PROGRAMME

Le cadre global de la formation professionnelle
Le cadre juridique et les textes réglementaires
La formation professionnelle en France
Les normes et standards qualité pour la formation
Les exigences du système documentaire défini par ISO 9001 version 2008
Les principaux acteurs de la formation
Son propre rôle
Le modèle économique de l'externalisation de la gestion de la formation

L'obligation légale de financement de la formation professionnelle
Le schéma du dispositif de formation, les obligations financières
L'importance de la branche professionnelle
Les différentes OPCA, leurs rôles, leurs missions
FPSPP : rôle et fonctionnement

Les différents dispositifs
Le plan de formation
Le DIF
La professionnalisation : période et contrat
L'apprentissage
La VAE et le bilan de compétences
Le CIF
Communiquer en interne sur la formation

FORMATION CERTIFIANTE TECHNICIEN(NE) DE FORMATION — INTRA

PROGRAMME (suite)

Le départ en formation d'un salarié
Le cycle de vie du plan de formation
Les différentes modalités de départ du salarié
La notion de typologie
La relation entre les organismes de formation et les entreprises
Organiser et suivre le départ en formation
Demandes de financement auprès de l'OPCA et suivi des remboursements
Les formations Sécurité (obligations employeur, obligations organisme, titres, autorisations…)
La construction d'un dispositif d'évaluation

Les documents obligatoires
La convention de formation
Le bon de commande
Le programme de formation
Les présences (attestation, feuille d'émargement)

PUBLIC CONCERNE

Débutant(e), candidat(e), avec des bases en gestion administrative souhaitant se spécialiser dans le domaine de la formation professionnelle

METHODE PEDAGOGIQUE

Résolument pratique, ce cursus vous permettra d'acquérir les connaissances juridiques et les savoir-faire essentiels pour maîtriser la fonction de Technicien(ne) de Formation

Document délivré : Certificat

Nombre de participants : 10 personnes au maximum

DUREE

1645 heures dont 455 heures de formation

. Cours théoriques : 455 heures
. Période en entreprise : 1190 heures
. Session de validation

VOTRE FORMATEUR : Kéro Formation sélectionnera un formateur en fonction de votre région et de notre planning

LES ORGANISMES DE FORMATION

LA REGLEMENTATION DES ORGANISMES DE FORMATION — INTER/INTRA

Le contrôle de l'activité des organismes de formation a été nettement renforcé depuis la loi du 24 novembre 2009. Les obligations administratives sont plus lourdes et l'évaluation des acquis reste un vaste sujet… KERO FORMATION vous apportera tout l'éclairage nécessaire pour vous prémunir d'un éventuel contrôle

OBJECTIFS

- Maîtriser la réglementation et le fonctionnement d'un organisme de formation
- Connaître les « bonnes » pratiques de la formation
- Etre à même de développer les éléments de la réussite de votre organisme

PROGRAMME

Le cadre réglementaire de la formation :

. Les fondements juridiques depuis la loi de 2004
. Les évolutions juridiques de la formation professionnelle (ANI 2003—2008—2009)
. OPCA et organismes de formation
. Définition juridique d'une action de formation
. Les critères d'imputabilité des actions de formation
. Le référencement des organismes (liste. Gouv / Centre Inffo)

Les obligations administratives :

. L'immatriculation, le numéro d'activité, les déclarations obligatoires
. Déclaration d'activité. Quels sont les cas de retrait immédiat du numéro d'activité
. Les conditions d'obtention d'agrément spécifique
. Le statut et la qualité des formateurs (obligations des organismes)
. La publicité, la comptabilité, la TVA
. L'accueil des stagiaires, les conditions d'accueil
. Les documents de formation
. Démarche qualité des prestataires

Les obligations commerciales et logistiques :

. Conditions générales d'utilisation
. Connaître la réglementation de la publicité des organismes
. Concurrence et transparence
. La contractualisation de la vente de formation
. Le suivi des clients après la formation (le SAV de la formation)

Les obligations sociales et fiscales :

. Obligation de vérification URSSAF des formateurs externes
. Les différents contrats (CDD—CDI—CDII—l'usage)
. Le bilan pédagogique et financier

Les contrôles de la formation :

. Le contrôle administratif et financier (DIRECCTE)
. Les pièces justificatives à présenter
. Les sanctions en cas de non respect des obligations

PUBLIC CONCERNE

Gestionnaires de centres, DAF, Responsables de centre

METHODE PEDAGOGIQUE

Apprentissage avec des méthodes d'analyse et de savoir-faire. Basées essentiellement sur des études de cas pratiques, elles favorisent les échanges entre les participants

DUREE
35 heures
(3 jours + 2 jours)

Document délivré : Attestation de fin de formation
Nombre de participants : 10 à 12 personnes au maximum

VOTRE FORMATEUR : Kéro Formation sélectionnera un formateur en fonction de votre région et de notre planning

FORMATION CERTIFIANTE GESTIONNAIRE DE FORMATION EN CENTRE — INTRA

OBJECTIFS

- Connaître les nouvelles dispositions réglementaires à destination des organismes de formation : être capable d'en identifier et d'en mesurer les conséquences
- Cerner les obligations des organismes tout en répondant aux attentes des clients
- Etre capable de vendre des actions de formation (gestion marketing et commerciale au sein d'un centre de formation
- Etre autonome dans la gestion d'un organisme de formation

PROGRAMME

REGLE DE FONCTIONNEMENT D'UN ORGANISME DE FORMATION

. La déclaration d'activité
. La réglementation récente en terme de publicité, de démarchage et d'établissement des prix
. Les risques en cas de non formalisation des documents obligatoires
. Revue des dernières situations en matière d'assurances et de responsabilités des organismes de formation
. La conformité vis-à-vis des règles de propriété intellectuelle, les mesures de protection et d'information
. Les dernières évolutions sur la représentation des stagiaires

FISCALITE DES ORGANISMES DE FORMATION

. Le bilan pédagogique et financier
. Comment éviter tout écueil en remplissant le bilan pédagogique
. Doit-on craindre un contrôle de l'organisme
. Quels sont les points incontournables de la comptabilité

NOMENCLATURE DE LA NOUVELLE REGLEMENTATION DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE

. Les conséquences induites pour les organismes de formation

GESTION MARKETING ET COMMERCIALE AU SEIN D'UN CENTRE DE FORMATION

. Composer une offre catalogue (offre générique)
. Construire des programmes de formation sur mesure
. Cibler les attentes et les besoins du client
. Négociations avec les clients sur les conditions d'intervention
. Négocier les frais liés à l'action de formation

KERO FORMATION • Tél. **+33 (0)3 80 48 32 60** • Fax +33 (0)3 80 48 26 29 • Inscription : commercial@kero-formation.fr

FORMATION CERTIFIANTE GESTIONNAIRE DE FORMATION EN CENTRE — INTRA

PERSONNEL DES ORGANISMES DE FORMATION

. Les conséquences de l'application des textes officiels récents (loi, convention collective)
. La jurisprudence en matière de contrat de travail (formateur/non formateur)
. Les clauses à respecter lors de la rédaction des contrats de travail
. La sécurisation des transactions
. Les règles incontournables de l'URSSAF

MISE EN ŒUVRE DE L'ACTION DE FORMATION

. Les formations de votre catalogue sont-elles conformes aux nouvelles règles d'imputabilité
. Comment organiser la formation à distance
. Planification des actions de formation
. Inscription des stagiaires
. Prises en charge OPCA
. Conventions de formation (simplifiées, annuelles, pluri annuelles)
. Programmes, présences (attestations, feuilles d'émargement)
. Bons de commande, factures, évaluation, attestations de fin de stage
. Classement et archivage des dossiers formation

PUBLIC CONCERNE

S'adresse à un public ayant exercé une activité professionnelle dans le domaine du secrétariat, de l'assistanat ou demandeurs d'emplois

METHODE PEDAGOGIQUE

Basé sur des études de cas pratique, ce programme vous permettra d'appliquer directement en organisme de formation tous les apports théoriques et pratiques.. Les échanges valoriseront l'acquisition des connaissances

Document délivré : Certificat et Attestation de fin de formation

Nombre de participants : 10 à 12 personnes au maximum

DUREE

1645 heures dont 455 heures de formation

. Cours théoriques : 455 heures
. Période en entreprise : 1190 heures
. Session de validation

VOTRE FORMATEUR : Kéro Formation sélectionnera un formateur en fonction de votre région et de notre planning

LES CONTRATS ET STATUTS DES SALARIES DES ORGANISMES DE FORMATION — INTER/INTRA

OBJECTIFS

- Maîtriser les contrats au sein d'un organisme de formation
- Se prémunir d'un éventuel contrôle
- Respecter les obligations en matière de contrat de formateurs
- Maîtriser les différents régimes juridiques

PROGRAMME

. La sous-traitance et co-traitance
. Les conventions (simplifiées, annuelles et pluriannuelles)
. La contractualisation avec les formateurs (occasionnels, honoraires, CDII, CDI, CDD)
. Les différents contrats de l'organisme
. Les formalités administratives
. Savoir éviter les pièges et anticiper les litiges
. Les déplacements des formateurs
. Les documents à demander et à conserver
. Les assurances spécifiques

PUBLIC CONCERNE

Responsable d'organisme, gestionnaire, toute personne en charge de la gestion d'un organisme

METHODE PEDAGOGIQUE

Basées essentiellement sur des études de cas pratiques, elles favorisent les échanges entre les participants
Les stagiaires sont invités à travailler sur leurs documents et problématiques propres

Document délivré : Attestation de fin de formation

Nombre de participants : 10 à 12 personnes au maximum

DUREE
7 heures

VOTRE FORMATEUR : Kéro Formation sélectionnera un formateur en fonction de votre région et de notre planning

BILAN PEDAGOGIQUE ET FINANCIER — INTER

OBJECTIFS

- Connaître les caractéristiques de la déclaration annuelle des organismes de formation : le bilan pédagogique et financier
- Identifier les différentes règles applicables pour renseigner le bilan pédagogique et financier
- Savoir anticiper un éventuel contrôle

PROGRAMME

Cadre législatif

. Qu est ce que le bilan pédagogique et financier
. Qui doit établir le bilan pédagogique et financier
. A qui l'adresser, quand

Etablir le bilan financier

Les produits :

. Au titre de l'alternance, du CIF
. Provenant des pouvoirs publics, des particuliers, des conventions pluriannuelles
. Les charges : achat de prestations
. Les locations immobilières
. Les locations de matériels pédagogiques
. Les rémunérations des personnels
. Les honoraires et rémunération d'intermédiaires
. Les publications, publicités, relations publiques
. Impôts, taxes et versements assimilés
. Les charges du personnel
. Les charges financières
. Les charges exceptionnelles
. Dotations aux amortissements et aux provisions

Etablir le bilan pédagogique

Type de stagiaires, le niveau de formation dispensée
Spécialité de formation et activité sous-traitée

Les contrôles

Savoir anticiper un éventuel contrôle
Les sanctions

PUBLIC CONCERNE

Toute personne amenée à établir le bilan pédagogique et financier

METHODE PEDAGOGIQUE

Apprentissage avec des méthodes d'analyse et de savoir-faire. Basées essentiellement sur des
Études de cas pratiques, elles favorisent les échanges entre les participants
Travailler sur son propre bilan pédagogique
Document délivré : Attestation de fin de formation

DUREE
7 heures

Nombre de participants : 10 à 12 personnes au maximm

VOTRE FORMATEUR : Kéro Formation sélectionnera un formateur en fonction de votre région et de notre planning

OPTIMISER LA REUSSITE DE VOTRE ORGANISME — INTER/INTRA

OBJECTIFS

- Connaître les règles administratives et fiscales d'un organisme de formation
- Maîtriser les différents dispositifs de formation et ses financements
- Connaître les pratiques de l'imputabilité par secteur d'activité
- Etre à même de développer les éléments de la réussite de votre organisme

PROGRAMME

Le cadre réglementaire de la formation

. Les fondements et les évolutions juridiques depuis la loi 2004
. OPCA et organismes de formation
. Définition juridique d'une action de formation
. Le référencement des organismes (liste.gouv / Centre Inffo)

Les obligations administratives

. Déclaration d'activité
. Les documents de formation

Les obligations commerciales et logistiques

. Connaître la réglementation de la publicité des organismes
. Concurrence et transparence — fixation des prix (comment et jusqu'où)
. La contractualisation de la vente de formation
. Le suivi des clients après la formation (le SAV de la formation)

Les obligations sociales et fiscales

. Les critères d'imputabilité au regard des différents secteurs d'activité (actions de DIF, professionnalisation,…)

Les obligations budgétaires

. Les différents dispositifs financiers
. Comment se différencier de la concurrence
. Connaître les nouvelles enveloppes budgétaires et adapter son prix

PUBLIC CONCERNE

Gestionnaire de centre, Responsable commercial, Commercial

METHODE PEDAGOGIQUE

Basées essentiellement sur des études de cas pratiques, elles favorisent les échanges entre les participants.
Les stagiaires sont invités à travailler sur leurs documents et problématiques propres

DUREE
7 heures

Document délivré : Attestation de fin de formation

Nombre de participants : 10 à 12 personnes au maximum

VOTRE FORMATEUR : Kéro Formation sélectionnera un formateur en fonction de votre région et de notre planning

LES CONTRATS DE TRAVAIL DES FORMATEURS

NTER/INTRA

OBJECTIFS

- Maîtriser les contrats au sein d'un organisme de formation
- Se prémunir d'un éventuel litige
- Respecter les obligations en matière de contrat de formateurs
- Maîtriser les différents régimes juridiques

PROGRAMME

Les Contrats de Travail des Formateurs

Les entreprises et les organismes de formation font intervenir des formateurs en utilisant différentes formes de contrat : CDI, CDD, CDD d'usage, CDII, contrat de prestation de service. Au moment où un projet de loi va élargir la possibilité d'utiliser le CDII et où les obligations sont renforcées pour les sous-traitants afin de lutter contre le travail dissimulé.

- Qu'est-ce qu'un formateur ?
- Quel contrat proposer ?
- Proposer le contrat adapté :
  - un des contrats de travail : CDII, CDI, CDD
  - un contrat de prestation de service ?
- La délimitation du contrat dit d'usage dans la Convention Collective nationale des organismes de formation
- Les nouvelles opportunités du contrat à durée indéterminée intermittent (CDII)
- Tout connaître du régime de formateur occasionnel
- La prestation de formation en dehors de la relation de salariat : le contrat de prestation de services et la sous-traitance

Les contraintes administratives

- Les documents à demander et à conserver
- Les assurances spécifiques,
- Les déplacements des formateurs

PUBLIC CONCERNE

Directeur, Personnel du Service Ressources Humaines et toute personne en charge de la direction d'un centre

Document délivré : Attestation de fin de formation

Nombre de participants : 10 personnes au maximum

DUREE
7 heures

VOTRE FORMATEUR : Kéro Formation sélectionnera un formateur en fonction de votre région et de notre planning

LA NOUVELLE REGLEMENTATION D'UN CENTRE DE FORMATION D'APPRENTISSAGE (ou UFA) INTER/INTRA

OBJECTIFS

- Maîtriser la réglementation et le fonctionnement d'un Centre de Formation d'Apprentissage (CFA) ou d'une Unité de Formation par Apprentissage (UFA)
- Connaître les nouvelles dispositions réglementaires
- Respecter les obligations légales

PROGRAMME

1/ LA REGLEMENTATION DES CFA-UFA

DIFFERENTES MODALITES JURIDIQUES DE L'APPRENTISSAGE

. La création d'un CFA - UFA : les différents moyens
. La mission d'un CFA : son fonctionnement
. La convention : contenu, qui signe ? …
. La Région : son rôle
. La déclaration d'activité : définition, contenu, procédure d'obtention
. Les sanctions pénales : en cas de défaut de déclaration, annulation
. Le conseil en perfectionnement : définition, son rôle
. Le financement d'un CFA : les subventions, son mode de fonctionnement, les limites
. La réforme et les financements : quelques chiffres, les objectifs de la réforme, les grands axes, les nouveautés
. Les outils pédagogiques : les documents = le livret, les fiches navettes, les documents de liaison
. La publicité : son encadrement

2/ LES OBLIGATIONS

L'OBLIGATION D'INFORMATION DES STAGIAIRES

. Les documents obligatoires à remettre aux stagiaires

L'OBLIGATION D'APPRECIATION DE RESULTATS STAGIAIRES

. Les documents obligatoires à compléter et à remettre
. La démarche: la qualité des prestataires = normes et labels
. Le contrôle des Organismes de Formation : quelques chiffres, les responsabilités, la justification des personnels d'enseignement et d'encadrement
. La comptabilité : le suivi comptable
. Le contrôle de l'apprentissage

PUBLIC CONCERNE

Directeur, Responsable d'un centre de formation d'apprentissage

METHODE PEDAGOGIQUE

Diaporama, documentations (décret, texte sur la taxe d'apprentissage) - Echanges participatifs

DUREE
14 heures

Document délivré : Attestation de fin de formation

Nombre de participants : 10 personnes au maximum

VOTRE FORMATEUR : Sakina Grzegorek, experte en droit de la formation

INSTANCES REPRESENTATIVES DU PERSONNEL

FORMATION DES MEMBRES DU CHSCT (3 jours) INTER/INTRA

OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Comprendre les principaux concepts et modèles en matière d'organisation du travail et de prévention des risques
- Clarifier le rôle, les moyens et les missions du CHSCT
- Connaître le rôle des interlocuteurs internes et externes à l'entreprise
- Identifier les conditions du bon fonctionnement d'un CHSCT
- Analyser les accidents :
  - Pratiquer le recueil objectif des faits
  - Comprendre l'enchaînement des faits
  - Rechercher des mesures curatives
- Analyser les situations de travail pour évaluer les risques dans une démarche de prévention

PROGRAMME

Origine de la sécurité du travail
Sources du droit de l'hygiène de la sécurité et des conditions de travail (les grandes dates)

Exigences législatives et réglementaires :
Loi 91-1414 Préventions des risques professionnels
Les 9 principes de prévention
Les obligations de l'employeur
Les obligations des salariés

Responsabilités civiles et pénales

Le champ d'action du CHSCT
Sa mise en place et son fonctionnement
Son rôle et ses missions
Ses moyens et ses limites
Ses obligations
Ses domaines de consultation

Le repérage des interlocuteurs internes et externes à l'entreprise
Leur rôle et plus particulièrement celui des interlocuteurs externes dont:
Inspection du travail
Carsat (ingénieurs préventions, contrôleurs sécurité, formateurs en prévention), Anact, Arac, Inrs.

KERO FORMATION • Tél. **+33 (0)3 80 48 32 60** • Fax +33 (0)3 80 48 26 29 • Inscription : commercial@kero-formation.fr

FORMATION DES MEMBRES DU CHSCT (3 jours) INTER/INTRA

***Les conditions de fonctionnement du CHSCT* :**
Etre efficace dans ses missions : répartir les compétences de chacun, savoir utiliser son crédit d'heures, communiquer (être factuel afin d'éviter les interprétations/jugements, être positif, savoir argumenter...), être modèle
Evaluer le fonctionnement de son CHSCT pour faire évoluer ses pratiques
Analyser les procédures existantes dans leur efficacité, les relations « président et membres », la qualité des PV , les outils de communication, les avis et les propositions, faire évoluer ses pratiques

Les enjeux de la santé et de la sécurité dans l'entreprise
Les enjeux humains, économiques et sociétaux
Définitions : accident du travail, accident de trajet, maladies professionnelles
Les risques et les contraintes spécifiques à l'entreprise

Analyse d'un accident du travail (AT)
A partir d'une situation d'accident (déclaration AT , enquête après accident)
Analyse pour comprendre l'accident et garder les informations utiles et objectives
Inventaire des faits
Organisation des informations avec construction de l'arbre des causes» (méthode spécifique d'analyse de l'accident)

***La recherche de solutions* :**
Liste de mesures curatives
Repérage des critères qui vont permettre un choix de solutions
Approche des niveaux de prévention
Proposition d'un plan d'actions à partir des facteurs potentiels de l'accident

***L'évaluation des risques* :**
Notions de dangers, de situations dangereuses, de risques
Analyse des différents risques (à partir d'un film)
Le document unique : obligation de l'employeur, sa mise à jour, plan de prévention

PUBLIC CONCERNE
Président, Représentants du personnel du CHSCT, ainsi que les Délégués du Personnel, lorsque les fonctions du comité lui sont dévolues en l'absence de ce dernier

METHODE PEDAGOGIQUE
Apports de connaissances (mini exposé/diaporama) et questionnement
Etudes de cas en support papier et vidéo suivis de débat, discussion et recueil du vécu des participants en la matière
QCM permettant de vérifier les acquis
Utilisation des méthodes de "l'arbre des causes" et d'évaluation des risques

Document délivré : Attestation de fin de formation, CD ROM

Nombre de participants : 10 personnes au maximum

DUREE
21 heures

La durée de la formation peut être de 5 jours selon la taille de l'entreprise (+ de 300 salariés)

Formateur : Kéro Formation sélectionnera un formateur en fonction de votre région et de notre planning

DELEGUE DU PERSONNEL : FORMATION SPECIFIQUE POUR CHSCT INTER/INTRA

OBJECTIF

- Mise en place des missions
- Savoir identifier les missions et les moyens
- Mise en place d'un plan d'actions en ce qui concerne la santé et la sécurité

PROGRAMME

Les missions du délégué du personnel
. Savoir faire la différence entre réclamation et revendication du personnel
. Champ d'action du délégué du personnel

Les attributions supplétives
. A quel moment intervenir
. Connaitre les missions supplétives et leurs modes opératoires

Moyens mis à disposition : notamment dans le domaine hygiène et sécurité
. Le champ d'investigation du délégué du personnel
. L'accès aux informations et documents de l'entreprise (registre…)
. Les moyens mis à disposition en l'absence de CHSCT

Mise en place des actions : notamment dans le domaine hygiène et sécurité
. Etre à l'écoute pour collecter les informations utiles
. Etre un communiquant efficace
. Développer la prévention
. Etablir un compte-rendu de réunion

PUBLIC CONCERNE

Délégué du Personnel dans les entreprises de moins de 50 salariés ou absence de CHSCT

METHODE PEDAGOGIQUE

Etude de cas, jeux de rôles participatifs, quizz...

Document délivré : Attestation de fin de formation

Nombre de participants : 10 à 12 personnes au maximum

DUREE
14 heures

Formateur : Kéro Formation sélectionnera un formateur en fonction de votre région et de notre planning

ROLE ET FONCTIONNEMENT DU COMITE D'ENTREPRISE (CE) INTER/INTRA

Elu du CE, vous avez besoin de connaître l'environnement juridique qui encadre vos missions, les règles de fonctionnement du Comité.

OBJECTIFS

- Connaître le rôle du CE par rapport aux instances
- Cerner les obligations des membres du CE en fonction de leurs attributions
- Maîtriser les moyens dont dispose le CE

PROGRAMME

LE CE PARMI LES INSTITUTIONS REPRESENTATIVES DU PERSONNEL

Rappel des bases juridiques de la représentation du personnel
Les délégués du personnel, gardiens des droits des salariés
Le CE et ses différentes attributions, le CHSCT et la prévention des risques
Les élections, la désignation, les différentes instances des IRP
Le comité central et les comités d'établissements

LE CE : SES ATTRIBUTIONS ET SES POUVOIRS

Attributions d'ordre économique et professionnel
Les informations transmises au CE, nature et périodicité
Les consultations préalables, la procédure à respecter
Les domaines de consultations obligatoires, l'organisation et la marche de l'entreprise, la formation professionnelle, les conditions de travail, les activités sociales et culturelles

LES REGLES DE FONCTIONNEMENT DU CE

Rôle des différents titulaires et suppléants, le Président, le Secrétaire, le Trésorier, la place des représentants syndicaux
Les réunions du CE, la nature, le type et la périodicité des réunions, la préparation et le déroulement des réunions, les questions à examiner, le procès verbal

LES MOYENS DU CE

Les heures de délégation, les formalités à respecter et les conditions d'utilisation
Le local, l'affichage, le règlement intérieur
Le budget et fonctionnement, la représentation auprès du Conseil d'Administration
L'appui des Experts (Comptables, Financiers, Formation, Nouvelle technologie…)

LE STATUT DES MEMBRES

Le secret professionnel et l'obligation de discrétion
Le cumul des mandats, la formation des représentants

PUBLIC CONCERNE

Membres titulaires et suppléants du CE

METHODE PEDAGOGIQUE

Basée sur des apports théoriques et pratiques, cette formation répondra aux interrogations des membres du CE. Des échanges entre les participants viendront asseoir les différents thèmes abordés au cours de la session.

DUREE
14 heures

Document délivré : Attestation de fin de formation
Nombre de participants : 10 personnes au maximum
Votre formateur : Kéro Formation sélectionnera votre formateur en fonction de votre région et de notre planning

ROLE ET MISSION DES DELEGUES DU PERSONNEL — INTER/INTRA

Délégués du Personnel titulaires ou suppléants, vous avez une mission de représentation du personnel. La réussite de cette mission passe par une connaissance de vos moyens, de vos droits

OBJECTIFS

- Connaître la mission des Délégués du Personnel
- Savoir éviter le conflit de compétences et prendre conscience de la complémentarité avec les autres IRP
- Préparer les réunions collectives, catégorielles et individuelles
- Analyser les réclamations qui relèvent des Délégués du Personnel

PROGRAMME

LE CE PARMI LES INSTITUTIONS REPRESENTATIVES DU PERSONNEL

LES DELEGUES DU PERSONNEL ET LES AUTRES REPRESENTATIONS DU PERSONNEL

LES ELECTIONS DES DELEGUES DU PERSONNEL

LE STATUT DU DELEGUE DU PERSONNEL

LE STATUT DES MEMBRES

Le statut de salarié protégé — Le cumul des mandats

Les heures de délégation — L'obligation de discrétion

SES ATTRIBUTIONS GENERALES

Les réclamations : définition, distinction entre réclamation et revendication

Les plaintes et observations auprès de l'inspecteur du travail

Les domaines de consultation des délégués du personnel

SES ATTRIBUTIONS SUPPLETIVES DES DELEGUES DU PERSONNEL

PREPARATION ET GESTION DES REUNIONS AVEC LES DELEGUES DU PERSONNEL

Ordinaires, catégorielles, individuelles

LES SITUATIONS POTENTIELLEMENT CONFLICTUELLES

Le droit d'alerte des DP, la saisine de l'inspecteur du travail

LE REGISTRE DES DELEGUES DU PERSONNEL

Le contenu, la consultation du registre

LE DELIT D'ENTRAVE AU FONCTIONNEMENT DES DP

Procédure, sanctions et recours

PUBLIC CONCERNE

Membres titulaires et suppléants des DP

METHODE PEDAGOGIQUE

Cette formation est entièrement construite sur des exemples concrets issus de problématiques fréquemment rencontrées. Une étude de cas permettra d'asseoir les apports théoriques de la session

DUREE
14 heures

Document délivré : attestation de fin de formation

Nombre de participants : 10 personnes au maximum

Votre formateur : Kéro Formation sélectionnera votre formateur en fonction de votre région et de notre planning

COMMENT PREPARER VOS REUNIONS CE DEDIEES A LA FORMATION INTER/INTRA

Les 3 consultations du CE :
En tant que titulaire ou suppléant du CE, il est indispensable de connaître les outils pour préparer les 3 consultations dédiées à la Formation Professionnelle. Nous vous accompagnons pour effectuer un suivi rigoureux de l'activité Formation

OBJECTIFS

- Comprendre le rôle et la mission de la Commission Formation et du CE
- Cerner les règles essentielles régissant la formation professionnelle
- Savoir préparer les consultations obligatoires
- Elaborer les outils de pilotage nécessaires aux consultations du CE
- Mieux appréhender les changements induits par la réforme professionnelle

PROGRAMME

LE CALENDRIER LEGAL
• Les obligations légales de l'employeur
• La consultation de la commission formation

LES DOCUMENTS A OBTENIR DE L'EMPLOYEUR
. La déclaration 2483
. Le crédit d'impôt
. Le plan de formation de l'année N
. Le plan prévisionnel de l'année N + 1
. Les bilans :
. de l'alternance
. des CIF
. des Bilans de Compétences
. de la VAE
. de la parité Hommes/Femmes

LA COMMISSION FORMATION DU CE
• Son rôle et ses moyens

LES CONNAISSANCES REQUISES POUR
APPREHENDER LES REUNIONS
. Compréhension du plan de formation
. Maîtrise des typologies d'actions et analyse des conséquences du déroulement des formations en fonction des contingents d'heures autorisées
. Connaissance des axes de la Réforme

LES OUTILS INDISPENSABLES POUR PREPARER LES CONSULTATIONS
. Les tableaux de bord pour un suivi quantitatif
. Les tableaux de bord pour un suivi qualitatif
. Le document de synthèse à élaborer pour maîtriser le suivi des formation

PUBLIC CONCERNE

Membre de la commission, collaborateurs du service formation et RH

METHODE PEDAGOGIQUE

Des exercices et des cas concrets vous permettront de créer de véritables outils de gestion pour la Formation Professionnelle,
essentiels pour vous aider à émettre un avis lors des 3 réunions obligatoires

DUREE
7 heures

Document délivré : attestation de fin de formation

Nombre de participants : 10 à 12 personnes au maximum

LE SECRETAIRE DU CE — INTER/INTRA

Vous souhaitez exercer pleinement vos fonctions de secrétaire au sein du Comité d'Entreprise. Kéro Formation vous apporte toute son expertise pour vous aider à consolider vos connaissances et vous conforter dans votre mission

OBJECTIFS

- Connaître les règles du fonctionnement du CE
- Mieux appréhender les attributions, la responsabilité et le rôle de secrétaire
- Assurer avec efficacité le rôle de secrétaire du CE

PROGRAMME

LE CE PARMI LES INSTITUTIONS REPRESENTATIVES DU PERSONNEL

LA CONSTITUTION DU CE

La désignation du secrétaire et de son adjoint
Le changement et le remplacement du secrétaire

SES ATTRIBUTIONS GENERALES

Les relations avec le Président, les autres membres et le personnel
L'élaboration de l'ordre du jour des réunions et ses incidents
La rédaction, l'approbation et la diffusion des PV
L'absence de secrétaire lors d'une réunion
La gestion des affaires courantes
La gestion du personnel du CE

LES RESPONSABILITES CIVILES ET PENALES DU SECRETAIRE DU CE

LES MOYENS MIS A LA DISPOSITION DU SECRETAIRE

Les heures de délégation
La gestion du local et du matériel
Le délit d'entrave
Les déplacements
Le droit à la formation
La protection contre le licenciement

PUBLIC CONCERNE

Secrétaire, secrétaire adjoint

METHODE PEDAGOGIQUE

Une véritable mise en situation vous permettra d'acquérir les automatismes nécessaires à l'exercice de la fonction.
Alternance entre théorie et exercices d'application

Document délivré : Attestation de fin de formation

Nombre de participants : 10 personnes au maximum

DUREE
7 heures

Votre formateur : Kéro Formation sélectionnera votre formateur en fonction de votre région et de notre planning

COMMERCIAL / FINANCE

ASSISTANT(E) CLIENTELE - GERER LES APPELS TELEPHONIQUES — INTER/INTRA

OBJECTIFS

- Définition de la fonction d'assistant(e) clientèle
- Acquérir les réflexes afin de devenir acteur du service client par une démarche téléphonique réactive et performante
- Communiquer et savoir se présenter à un client lors de l'appel téléphonique

PROGRAMME

Présentation du contenu et objectif de la formation, prise de connaissance, recueil des attentes de chacun
Définition de la fonction (points forts, points d'amélioration)

1/ Définition de la fonction d'assistante clientèle :

. Qu'est ce qu'un(e) assistant(e) clientèle
. Quel type d'assistant(e) clientèle suis-je ? (points forts, points d'amélioration)

2/ Acquérir les réflexes :

. L'attitude de service client
. L'écoute et le visuel selon son propre cadre de référence
. Acquérir les clefs de la relation téléphonique : discours positif, choix des mots, du temps, du style, les mots forts, intonation, débit, attitude
. Personnaliser l'entretien (identifier et valoriser le client), représenter son entreprise
. Prendre la demande en compte, renseigner / informer, verbaliser l'attente
. Traitement des réclamations : solution gagnant-gagnant, méthode ERIC
. L'assertivité et l'appel chronophage

Exercice du blason

3/ Communiquer et savoir se présenter :

. Mise en application par des jeux de rôle conçus par les participantes sur des situations rencontrées dans leur quotidien
. Pyramide de Maslow
. La déperdition et les filtres en communication
. Communication non verbale
. Connaître la règle des 3V et les 7C
. Les règles pour pratiquer l'écoute active
. Le DESC

PUBLIC CONCERNE

Assistant(e) clientèle

METHODE PEDAGOGIQUE

. Magistrale (power-point)
. Interrogative (échanges sur les pratiques)
. Active grâce à de courts exercices de réflexion

DUREE
7 heures

Document délivré : Attestation de fin de formation

Nombre de participants : 10 –12 personnes au maximum

VOTRE FORMATEUR : Kéro Formation sélectionnera un formateur en fonction de votre région et de votre planning

FORCE DE VENTE - OPTIMISER VOTRE PROSPECTION TELEPHONIQUE — INTER/INTRA

OBJECTIFS

- Communiquer et savoir se présenter à un client lors de l'appel téléphonique
- Distinguer les fondamentaux de la vente
- Déterminer comment répondre aux objections d'un client

PROGRAMME

Présentation du contenu et objectif de la formation, prise de connaissance, recueil des attentes de chacun.
Définition de la fonction (points forts, points d'amélioration).

1/ Se présenter à un client lors de l'appel téléphonique : méthodes pédagogiques magistrale et interrogative

. Intégrer les clefs de la relation téléphonique (discours positif, choix des mots, intonation, débit, attitude)
. Personnaliser l'entretien (identifier et valoriser le client)
. Adopter un comportement positif, relation de confiance
. Pratiquer la règle des 3V (Visuel, Vocable, Verbal)

2/ Connaître les fondamentaux de la vente : méthodes pédagogiques active et interrogative

. Préparer sa vente à l'aide des phases de la vente : les 5 C
. Questionner et connaître son client. Adopter une écoute active, empathie, reformulation
. Distinguer avec des questions les besoins du client : méthodes : SONCAS / Perfectionniste - Acheteur - Sous-traitant - Valeur ajoutée
. Argumenter son offre commerciale pour convaincre: méthode CAP / CAB
. Verrouiller la négociation, conclure son offre

3/ Répondre aux objections d'un client : méthodes pédagogiques magistrale et interrogative

. Identifier les causes de l'insatisfaction
. Résister aux demandes de concessions en faisant face aux pièges de l'acheteur
. Adopter le comportement et le ton adéquat à la situation
. Affirmer son point de vue tout en écoutant l'autre (assertivité, reformulation)
. Demander et obtenir une solution gagnant/gagnant

PUBLIC CONCERNE

Vendeurs, technico-commercial, commercial sédentaire, assistant commerciale, téléconseiller
et tout collaborateur pouvant être en contact avec des clients ou prospects

Document délivré : Attestation de fin de formation

Nombre de participants : 10 à 12 personnes au maximum

DUREE
7 heures

VOTRE FORMATEUR : Kéro Formation sélectionnera un formateur en fonction de votre région et de notre planning

NEGOCIER ET DEVELOPPER SES VENTES AVEC SUCCES — INTER/INTRA

OBJECTIFS

- Savoir mettre en place un plan de prospection
- Etre à l'aise pour prospecter efficacement pour déclencher un rendez-vous
- Connaître les techniques de vente
- Savoir négocier

PROGRAMME

1/ Développer ses compétences commerciales

. Autodiagnostic de ses forces et de ses faiblesses pour progresser

2/ Elaboration d'un plan de communication

. Cibler la clientèle: mise en place d'un plan de prospection
. Comment communiquer
. Préparer son entretien

3/ Stratégie commerciale

. Connaître son produit pour savoir le vendre
. Savoir être à l'écoute et comprendre les besoins de son interlocuteur
. Savoir argumenter face aux objections
. Débloquer les situations difficiles avec sérénité

4/ La négociation commerciale

. Connaître les techniques de négociation
. Comprendre les enjeux de la négociation
. Trouver un terrain d'entente : solution gagnant-gagnant

5/ Conclusion

. Connaître les techniques pour conclure un entretien

PUBLIC CONCERNE

Commerciaux, toute personne qui désire compléter ses compétences en techniques de vente

METHODE PEDAGOGIQUE

Jeux de rôles, mise en situations, partage d'expériences

Document délivré : Attestation de fin de formation

Nombre de participants : 10 à 12 personnes au maximum

DUREE
7 heures

VOTRE FORMATEUR : Kéro Formation sélectionnera un formateur en fonction de votre région et de notre planning

NEGOCIATION INTERCULTURELLE — INTER/INTRA

OBJECTIFS

- Comprendre les différences culturelles sur les relations internationales
- Développer son sens de la négociation interculturelle
- Savoir évoluer dans un milieu interculturel

PROGRAMME

L'influence des différentes cultures

. La notion de culture qui influence notre comportement
. Définir les éléments stratégiques interculturels ayant une incidence sur les négociations internationales

La négociation interculturelle

. Autodiagnostic de son style dans la négociation interculturelle
. Savoir adapter son style face à ses interlocuteurs
. Eliminer les préjugés
. Mise en place d'un plan stratégique pour négocier efficacement
. Définir les objectifs, les besoins, les moyens, le mode opératoire en fonction du pays et de sa culture
. Trouver un terrain d'entente : solution gagnant-gagnant

PUBLIC CONCERNE

Toute personne amenée à travailler dans un environnement international, multiculturel

METHODE PEDAGOGIQUE

Jeux de rôles, mise en situations, partage d'expériences

Document délivré : Attestation de fin de formation

Nombre de participants : 10 à 12 personnes au maximum

DUREE
14 heures

VOTRE FORMATEUR : Kéro Formation sélectionnera un formateur en fonction de votre région et de notre planning

GERER LES PERSONNALITES DIFFICILES EN SITUATION D'ACCUEIL — INTER/INTRA

OBJECTIFS

- Intégrer les principes de la communication et de l'accueil
- Comprendre les origines des différents comportements pour mieux y faire face
- Gérer ses propres émotions afin de rester professionnel en situation délicate
- Récupérer des comportements agressifs

PROGRAMME

Identifier le rôle de l'accueil
L'importance du premier contact
Les étapes du processus d'un accueil réussi

Qu'est-ce qu'une personnalité difficile ?
L'anxieux
Le dépressif
Le paranoïaque
Le plus-que-parfait
Le manipulateur
Le râleur
Le contradicteur
La personne de mauvaise foi
L'agressif

Réussir un accueil face à une personnalité difficile
. Les fondamentaux de la communication :
Les différents canaux de communication
Le rôle des émotions et des croyances dans la communication
Sa responsabilité dans la relation à l'autre avec son style relationnel (dominant, passif-évitant, manipulateur, assertif)
. Les clefs pour une relation authentique et positive : la force de l'intention bienveillante, développer son assertivité, dissocier, positiver, exprimer, être orienté solution
. S'informer et comprendre :
Connaître, reconnaître autrui, les positions de perceptions, les techniques d'écoute active et de reformulation
. Ressentir et agir :
L'empathie et les émotions au service de la relation

Gérer l'agressivité et récupérer
Le langage, le paralangage et le non verbal : ce qu'il convient d'éviter, de favoriser pour désamorcer l'agressivité dès les premiers symptômes
Gérer l'agressivité et les remarques injustifiées : les phrases qui sortent de l'embarras
Acquérir des techniques de détente rapide qui aident à faire face et à récupérer

PUBLIC CONCERNE

Toute personne étant amenée à recevoir du public

DUREE
7 heures

METHODE PEDAGOGIQUE
Une pédagogie innovante et dynamique à partir du vécu des participants
Mises en situation et debriefing
Apports d'outils pédagogiques simples à mettre en œuvre

Document délivré : Attestation de fin de formation
Nombre de participants : 10 à 12 personnes au maximum
VOTRE FORMATEUR : Martine CHAUCHARD

FINANCE POUR NON-FINANCIERS — INTER/INTRA

Cette formation permet d'acquérir des clés pour mieux communiquer entre la fonction gestion et les autres fonctions techniques de l'entreprise. Elle vous aide également à comprendre clairement ce que sont les techniques et les outils de la gestion. Elle vous permet enfin d'acquérir la capacité d'analyse d'une liasse fiscale réelle

OBJECTIFS

- Se familiariser avec le vocabulaire comptable et financier
- Connaître les documents comptables et leur interprétation (bilan, compte de résultat)
- Intégrer la gestion financière dans vos décisions et choix de gestion
- Maîtriser les mécanismes financiers essentiels
- Connaître les bases de l'analyse financière
- Juger de la santé financière de l'entreprise

PROGRAMME

1/ L' acquisition des documents comptables et financiers

. Le rôle de la comptabilité dans l'entreprise
. La présentation officielle des comptes : la liasse fiscale
. La construction du compte de résultat : l'analyse des activités « exploitation » et « financière »
. La situation patrimoniale de l'entreprise et le bilan
. L'analyse des différentes charges : amortissements, provisions, variations des stocks

2/ Le compte de résultat et l'analyse de la rentabilité

. Les soldes intermédiaires de gestion : marge commerciale, EBE, résultat d'exploitation, résultat financier
. Le lien résultat - trésorerie et autofinancement
. L'interprétation du cash-flow

3/ L'analyse de l'équilibre financier

. L'importance d'une structure financière équilibrée et saine
. L'analyse du haut de bilan et la stratégie financière à long terme de l'entreprise : le fonds de roulement
. L'analyse du bas de bilan et du cycle d'exploitation de l'entreprise : le besoin en fonds de roulement
. La trésorerie nette : insuffisance ou excédent
. Les différents types de structure financière
. Les leviers d'action pour retrouver une structure financière saine

4/ Les ratios fondamentaux

. Les ratios liés aux délais clients, fournisseurs, stocks
. Les ratios de liquidité, de solvabilité et d'endettement
. Les ratios de rentabilité commerciale, financière, économique

PUBLIC CONCERNE

Manager, Ingénieur et Cadre non financier

Document délivré : attestation de fin de formation
Nombre de participants : 10 à 12 personnes au maximum

DUREE
07 heures

METHODE PEDAGOGIQUE

Présentation théorique de chaque thème afin que les participants puissent accéder au vocabulaire de la finance, accompagnée d'exercices simples d'application, QCM, d'outils et de grilles d'analyse

VOTRE FORMATEUR : Kéro Formation sélectionnera un formateur en fonction de votre région et de notre planning

SECURITE

SENSIBILISATION AUX GESTES DE PREMIERS SECOURS — INTRA

OBJECTIFS

- Identifier les signes permettant de reconnaître un arrêt cardiaque
- Réaliser, auprès d'une victime d'un arrêt cardiaque, les gestes permettant d'augmenter ses chances de survie

PROGRAMME

Présentation

1/ Qu'est ce que l'arrêt cardiaque ?

2/ Quelles sont les conséquences d'un arrêt cardiaque ?

3 / Comment reconnaître un arrêt cardiaque ?

4/ Que faire devant une victime en arrêt cardiaque ?

5/ Questions diverses

Cette formation ne se substitue pas à une formation SST Initiale ou Recyclage

Bilan de la formation
Le programme est conforme à l'arrêté du 16 juillet 2010. A ce titre, il ne permet pas la délivrance d'un diplôme ou d'un certificat. Il a pour objectif essentiel de montrer comment identifier les signes qui permettent de reconnaître un arrêt cardiaque et réaliser, devant une victime en arrêt cardiaque, les 3 gestes qui permettent d'augmenter les chances de survie :
APPELER, MASSER, DEFIBRILLER.

PUBLIC CONCERNE
L'ensemble du personnel

MATERIEL PEDAGOGIQUE UTILISE
Mannequin RCP, Défibrillateur

DUREE
4 heures

Nombre de participants : 10 à 12 personnes au maximum

VOTRE FORMATEUR : Votre formation sera dispensée par un professionnel du secourisme et sécurité incendie
Organisme de formation habilité pour la formation SST Initiale et le MAC SST - Numéro convention CARSAT 034 SST 05 016

FORMATION INITIALE SAUVETEUR SECOURISTE DU TRAVAIL — INTRA/INTER

OBJECTIFS

- Situer le sauvetage secourisme du travail dans la santé et la sécurité au travail
- Protéger
- De protéger à prévenir
- Examiner
- Faire alerter ou alerter
- De faire alerter à informer
- Secourir

Programme répondant aux exigences INRS

PROGRAMME

1/ SAVOIR SE SITUER EN TANT QUE SAUVETEUR SECOURISTE DUTRAVAIL DANS SON ENTREPRISE

. Définition du sauveteur secouriste du travail en maîtrisant le champ d'intervention et rester dans le cadre légal
. Faire connaître les moyens de préventions et les appliquer

2/ CONNAITRE LE MODE OPERATOIRE EN CAS D'ACCIDENT : Protéger - Examiner - Faire Alerter - Secourir

Protéger (sans se mettre en danger)

. Situer les risques : alerter la population
. Reconnaître les risques : les identifier, les repérer
. Supprimer ou isoler les risques : actions à réaliser, utilisation des outils appropriés, mise en place d'un périmètre de sécurité

Examiner la ou les victime(s) et Alerter

. Savoir examiner la ou les victime(s) et déterminer la ou les action(s) à mettre en place dans l'ordre de priorité
. Alerter : Comment ? Quand ? Qui ?

Secourir

. Savoir faire les premiers gestes, en cas de saignement, étouffement, douleurs anormales, brûlures, réanimation

Risques spécifiques

. Connaître la conduite à tenir en cas de risques spécifiques (ex : désamiantage…) en s'appuyant sur les compétences du médecin du travail…

3/ APPLICATION DE SES COMPETENCES

De protéger à prévenir : repérer, supprimer ou faire supprimer les dangers (dans la limite de ses compétences), mise en place d'actions de prévention
D'alerter à informer les personnes visées (ex : sa hierarchie…)

PUBLIC CONCERNE

L'ensemble du personnel

METHODE PEDAGOGIQUE

Les critères d'évaluation utilisés pour cette validation sont ceux définis par l'INRS, ils sont transcrits dans un document national « **Fiche individuelle de suivi et d'évaluation du SST** ». A l'issue de cette évaluation, **un certificat SST** est délivré au stagiaire, si son évaluation est jugée favorable par le formateur.
Dans le cas contraire, le stagiaire se verra délivrer une **attestation de suivi de formation**.
Exposé participatif, Etude de cas, Mise en situation, Plan d'intervention du SST

DUREE

14 heures

MATERIEL PEDAGOGIQUE UTILISE : Mannequin RCP, Défibrillateur

NOMBRE DE PARTICIPANTS : Minimum 4 - Maximum 10 personnes

VOTRE FORMATEUR : Votre formation sera dispensée par un professionnel du secourisme et sécurité incendie
Organisme de formation habilité pour la formation SST Initiale et le MAC SST - Numéro convention CARSAT 034 SST 05 016

FORMATION MAINTIEN ET ACTUALISATION DES COMPETENCES SST — INTRA/INTER

OBJECTIFS

- Maintenir les compétences du Sauveteur Secouriste du Travail, définies dans le référenciel de formation, à un niveau au moins équivalent voir supérieur à celui de la formation initiale

PROGRAMME

1/ EVALUATION

. Mise en place d'un exercice d'accident du travail pour repérer les écarts par rapport au comportement du Sauveteur Secouriste du Travail

2/ REVISION DES GESTES D'URGENCE

3/ ACTUALISATION DE LA FORMATION

. Aux risques de l'entreprise ou de l'établissement

. Aux modifications du programme

Programme répondant aux exigences INRS

PUBLIC CONCERNE

Etre titulaire du certificat SST

METHODE PEDAGOGIQUE

Les critères d'évaluation utilisés pour cette validation sont ceux définis par l'INRS, ils sont transcrits dans un document national « **Fiche individuelle de suivi et d'évaluation du SST** ». A l'issue de cette évaluation, **un nouveau certificat SST** est délivré au stagiaire, dont la validité est de 24 mois

Exposé participatif, Etude de cas, Mise en situation, Plan d'intervention du SST

MATERIEL PEDAGOGIQUE UTILISE

Mannequin RCP, Défibrillateur

DUREE
7 heures

Nombre de participants : Minimum 4 - Maximum 10 personnes

VOTRE FORMATEUR : Votre formation sera dispensée par un professionnel du secourisme et sécurité incendie

Organisme de formation habilité pour la formation SST Initiale et le MAC SST - Numéro convention CARSAT 034 SST 05 016

HABILITATION ELECTRIQUE BOHOHOV - DEBUTANT — INTRA

OBJECTIFS

- Etre capable d'exercer son activité professionnelle (non électricien) en toute sécurité lorsque le risque électrique est présent

PROGRAMME

1/ Généralités électriques

. courant alternatif ou continu
. tension
. intensité
. résistance
. fréquence
. puissance

Vidéo sur le courant électrique

2/ Sensibilisation aux risques électriques

. effets physiopathologiques du courant électrique
. Les brûlures
. l'électrocution

Etude de cas à partir de vidéos d'accidents d'origine électrique

3/ Prévention et protection contre les risques électriques

. contact direct et indirect
. les principes de protection collective et individuelle
. le disjoncteur différentiel

Etude de cas depuis des schémas de mise en situation

4/ Textes réglementaires et Normes

. le code du travail
. les normes (NF C 15-100)…

5/ Publication UTEC C 18-510

. les domaines de tension
. les zones d'environnement

6/ Outillage électrique portatif à main

. les classes de protection

7/ Le rôle de l'exécutant non électricien

. l'habilitation HOVOHOV : ses limites
. les prescriptions relatives à l'habilitation électrique
. repérer ses zones de travail

8/ Conduite à tenir en cas de problèmes

. incendie
. accident corporel

9/ Visites des installations de l'entreprise

. identification des zones de travail définies
. identification des parties dangereuses
. précautions à prendre
. mises en situation

10/ Evaluation

. évaluation théorique individuelle des stagiaires QCM de 15 questions sur les 3 thèmes suivants :
  . les dangers de l'électricité (5 questions) . Les distances et les zones (4 questions + 1 question éliminatoire)
  . les limites des opérations d'indice 0 (4 questions + 1 question éliminatoire)
  . évaluation pratique individuelle des stagiaires par mise en situation
. 2 mises en situation par stagiaire sur les 2 compétences suivantes :
  . savoir reconnaître et repérer un environnement ou un local à risque
  . savoir se déplacer et évoluer dans cet environnement

A l'issue de l'évaluation, le formateur sera en mesure d'émettre un avis écrit permettant au chef d'établissement d'habiliter son personnel en conséquence

PUBLIC CONCERNE

Exécutant non électricien

METHODE PEDAGOGIQUE

Diaporama, exposé participatif, mise en situation

Documentation stagiaire : support de formation et recueil de prescription sur demande du chef d'établissement

DUREE
7 heures

Consigne particulière : prévoir un accès aux installations électriques

Document délivré : Attestation de fin de formation

Nombre de participants : 12 personnes au maximum

VOTRE FORMATEUR : Votre formation sera dispensée par un professionnel du secourisme et sécurité incendie

HABILITATION ELECTRIQUE BE MANOEUVRE — INTRA

OBJECTIFS

- Etre capable d'exercer son activité professionnelle (électricien) en toute sécurité lorsque le risque électrique est présent

PROGRAMME

1/ Généralités électriques

. courant alternatif ou continu
. tension
. intensité
. résistance
. fréquence
. puissance

Vidéo sur le courant électrique

2/ Sensibilisation aux risques électriques

. effets physiopathologiques du courant électrique
. les brûlures
. l'électrocution

Etude de cas à partir de vidéos d'accidents d'origine électrique

3/ Prévention et protection contre les risques électriques

. contact direct et indirect
. les principes de protection collective et individuelle
. le disjoncteur différentiel

Etude de cas depuis des schémas de mise en situation

4/ Textes réglementaires et Normes

. le code du travail
. les normes (NF C 15-100)…

5/ La norme NF C 18-510

. les domaines de tension
. les zones d'environnement

6/ Outillage électrique portatif à main

. les classes de protection

7/ Le rôle de l'exécutant électricien

. l'habilitation BE Manoeuvre : ses limites
. les prescriptions relatives à l'habilitation électrique
. repérer ses zones de travail

8/ Conduite à tenir en cas de problèmes

. incendie
. accident corporel

9/ Les informations à transmettre au chargé d'exploitation électrique

. le chargé d'exploitation électrique : rôle et information à échanger
. les instructions du chargé d'exploitation électrique
. le compte rendu d'activité

10/ Les matériels électriques des domaines de tension BT et TBT

HABILITATION ELECTRIQUE BE MANOEUVRE — INTRA

SUITE PROGRAMME

11/ Les moyens de protection individuelle et leurs limites d'utilisation

12/ Les mesures de prévention à observer lors d'une intervention BT
. la délimitation et la signalisation de la zone d'intervention
. les règles de sécurité

13/ Les documents applicables
. autorisation de travail, instruction de sécurité…

14/ Les manœuvres d'exploitation
. démonstration
. exercices pratiques

15/ Les manœuvres de consignation
. démonstration
. exercices pratiques

16/ Les manœuvres d'urgence
. démonstration
. exercices pratiques

17/ Visites des installations de l'entreprise
. identification des zones de travail définies
. identification des parties dangereuses
. précautions à prendre
. mises en situation

18/ Evaluation théorique individuelle des stagiaires
QCM de 15 questions sur les 4 thèmes suivants :
. les dangers de l'électricité (2 questions)
. les appareillages électriques (2 questions + 1 question éliminatoire)
. les distances et les zones (4 questions + 1 question éliminatoire)
. les limites des manœuvres (4 questions + 1 question éliminatoire)

Evaluation pratique individuelle des stagiaires par mise en situation
2 mises en situation par stagiaire sur les compétences suivantes :
. effectuer la mise hors service d'un équipement (moteur, machine…)
. effectuer une manœuvre de consignation
A l'issue de l'évaluation, le formateur sera en mesure d'émettre un avis écrit permettant au chef d'établissement d'habiliter son personnel en conséquence

PUBLIC CONCERNE
Exécutant électricien

METHODE PEDAGOGIQUE
Diaporama, exposé participatif, mise en situation
Documentation stagiaire : diaporama de la formation et recueil de prescription sur demande du chef d'établissement

DUREE
14 heures

Consigne particulière : prévoir un accès aux installations électriques
Document délivré : Attestation de fin de formation
Nombre de participants : 12 personnes au maximum

VOTRE FORMATEUR : Votre formation sera dispensée par un professionnel du secourisme et sécurité incendie

KERO FORMATION • Tél. **+33 (0)3 80 48 32 60** • Fax +33 (0)3 80 48 26 29 • Inscription : commercial@kero-formation.fr

INCENDIE

EQUIPIER DE PREMIERE INTERVENTION (E.P.I.) - MANIPULATION EXTINCTEUR INTRA

OBJECTIFS

- Etre capable d'agir face à un départ de feu
- Etre capable d'adopter une conduite sûre face aux fumées
- Etre capable de manipuler un extincteur à pression auxiliaire ou à pression permanente

PROGRAMME

PRESENTATION

1. **Le feu et ses conséquences**
2. **Présentation des moyens de premiers secours**
3. **Comment éteindre un départ de feu**
4. **Exercices de mise en situation**
5. **Eteindre un feu en milieu clos**
6. **Visite commentée des installations de l'entreprise**

Synthèse et bilan de la formation

PUBLIC CONCERNE

L'ensemble des salariés

METHODE PEDAGOGIQUE

Mise en situation sur feu réel. Utilisation de vidéo

Document délivré : remise d'un tryptique sur les points essentiels à retenir. Attestation de fin de formation

ORGANISATION : 2 options

Option 1 : Formation dans les locaux de l'entreprise
Durée : 3h00
Nombre de participants : 10 maximum

Option 2 : Formation en Unité Mobile
1/ Véhicule 7 places
Durée : 1h30
Tarif pour 2 sessions minimum : 780 € ht

2/ Véhicule 12 places
Durée : 1h30
Tarif pour 4 sessions minimum : 2 500 € ht

DUREE
1h30 ou 3h00

VOTRE FORMATEUR : Votre formation sera dispensée par un professionnel du secourisme et sécurité incendie

Votre livret de sécurité doit être mis à la disposition du formateur pour l'enregistrement de la formation dispensée

EVACUATION (Guide File / Serre-file) INTRA

OBJECTIFS

- Connaître l'objectif d'une évacuation
- Maîtriser une évacuation et ses règles
- Connaître l'organisation et l'évacuation de votre établissement et ses particularités
- Etre capable d'assurer les missions d'un guide ou d'un serre-file

PROGRAMME

PRESENTATION

1. l'objectif d'une évacuation

. Pourquoi évacuer

2. Maîtriser l'évacuation

. Le comportement des foules

. Les facteurs paniquants

3. Les règles de l'évacuation

. La notion de délai de survie

. Les articles R4227-34 à R4227-39 du Code du Travail

4. Le rôle et mission des acteurs de l'évacuation

. Le guide

. Le serre-file

. Le responsable d'évacuation

. Le chargé de personne handicapée

. Le personnel de l'établissement

5. L'organisation de l'évacuation

. L'évacuation générale des personnes mobiles

. Les caractéristiques du point de rassemblement

. La prise en charge des personnes handicapées

. Les consignes spécifiques de l'établissement

6. Visite de l'établissement

. Parcours et évaluation des cheminements d'évacuation (obstacle, verrouillage…)

. Repérage et évaluation du balisage d'évacuation

. Repérage du point de rassemblement

Synthèse et bilan

PUBLIC CONCERNE

L'ensemble des salariés

METHODE PEDAGOGIQUE

Diaporama. Exposé participatif. Valise évacuation (DM, BAESS, SS…)

DUREE
2 heures 30

Document délivré : Attestation de fin de formation
Nombre de participants : 10 personnes au maximum

VOTRE FORMATEUR : Votre formation sera dispensée par un professionnel du secourisme et sécurité incendie
Votre livret de sécurité doit être mis à la disposition du formateur pour l'enregistrement de la formation dispensée

EVACUATION INCENDIE — INTRA

OBJECTIFS

- Tester l'efficacité des procédures liées à l'évacuation
- Evaluer les capacités du personnel à évacuer dans l'ordre et le calme

PROGRAMME

PRESENTATION

1. **Prise de contact avec le responsable de l' exercice**
2. **Visite du site avant l 'exercice**
3. **Mise en place d'un scénario**
4. **Déclenchement du scénario**
5. **Analyse du déroulement de l'exercice et de l'organisation de l'évacuation**
6. **Débriefing**
7. **Rédaction d'un rapport reprenant le scénario, la chronologie de l'évacuation, les erreurs constatées et les recommandations à suivre**
8. **Remise du rapport dans un délai de 15 jours maximum**

Synthèse et bilan de formation

PUBLIC CONCERNE

L'ensemble du personnel

METHODE PEDAGOGIQUE

Mise en situation réelle

Nombre de participants : par zone ou bâtiment complet (à nous préciser)

DUREE
3 heures

VOTRE FORMATEUR : Votre formation sera dispensée par un professionnel du secourisme et sécurité incendie

Votre livret de sécurité doit être mis à la disposition du formateur pour l'enregistrement de la formation dispensée

EQUIPIER SECONDE INTERVENTION - INITIALE — INTRA

OBJECTIFS

- Etre capable de mettre en sécurité son établissement et de limiter la propagation de l'incendie à l'extérieur et à l'intérieur
- Etre capable d'intervenir sur un incendie en garantissant la sécurité de son intervention et du personnel de l'établissement

PROGRAMME

PRESENTATION

1. L'organisation des secours dans l'entreprise

. Schéma d'organisation des secours dans l'entreprise (à défaut de votre schéma, un schéma générique sera présenté)
. Le rôle des équipiers de première intervention
. Le rôle des équipiers de seconde intervention
. Le rôle du directeur de la sécurité (chef d'établissement ou son représentant légal)
. Le rôle des sapeurs-pompiers
. Vidéo en équipe contre le feu

2. Les limites d'intervention des ESI

. La propagation des fumées
. Le backdraft, le flashover (vidéo)
. Situer ses limites sur la courbe température/temps de l'incendie
. La toxicologie des fumées
. Quel mode d'extinction choisir en fonction de l'avancement de l'incendie (extincteur, ria, ouverture de portes…)
. Stopper la propagation de l'incendie en fonction de l'avancement de l'incendie (désenfumage, compartimentage…)

3. Maîtriser la propagation de l'incendie en milieu clos

. Exercices de lutte contre les fumées (au moyen d'un générateur de fumée, les stagiaires seront entrainés à lutter contre les fumées en réalisant du désenfumage et du compartimentage. Il est nécessaire de disposer d'une zone dans l'établissement pour réaliser ces exercices. Les fumées sont froides, non toxiques et propres.

4. Maîtriser la propagation de l'incendie à l'extérieur d'un bâtiment

. Le rayonnement thermique
. Exercices de lutte contre le rayonnement (des scénarios d'incendie sont proposés où les différentes éléments sont représentés par des vignettes (bâtiment, stockage, zone névralgique, véhicule, moyens d'extinction…). Les stagiaires doivent alors proposer des solutions de mise en sécurité (par exemple déplacer tel véhicule, placer un rideau d'eau avec un ria…)

5. Eteindre des feux avancés

. Eteindre un feu de stockage (5 palettes en feu) en binôme
. Eteindre un feu de nappe de 1 m2, de 4 m2, de 9 m2
. Conduite à tenir face à une fuite de gaz enflammée importante (fuite en phase liquide)

6. Evaluation par QCM (et correction)

Synthèse et bilan de formation

PUBLIC CONCERNE

Avoir suivi la formation EPI sur 3 heures

DUREE
7 heures

METHODE PEDAGOGIQUE

Diaporama, exposé participatif, mise en situation sur feux réels, évaluation par QCM, extincteur...
Prévoir des palettes (entre 5 et 10), une aire de feu à plus de 10 m de tout bâtiment ou véhicule, une zone pour réaliser des exercices avec les fumées, venir en tenue ESI,
Nombre de participants : 08 participants au maximum
Document délivré : Attestation de fin de formation
VOTRE FORMATEUR : Votre formation sera dispensée par un professionnel du secourisme et sécurité incendie

Votre livret de sécurité doit être mis à la disposition du formateur pour l'enregistrement de la formation dispensée

EQUIPIER PREMIERE INTERVENTION - RECYCLAGE — INTRA

OBJECTIFS

- Evaluer ses connaissances face à un départ de feu
- Evaluer ses capacités face à un départ de feu
- Evaluer ses connaissances dans la mise en sécurité de l'établissement
- Evaluer ses capacités dans la mise en sécurité de l'établissement
- Mettre à jour ses connaissances et ses capacités

PROGRAMME

PRESENTATION

1. Evaluation collective de connaissances sur les thèmes :

. La combustion
. La propagation
. L'évacuation
. La mise en sécurité
. Les consignes de l'établissement

2. Evaluation des capacités à agir face à un départ de feu

. Cas concrets d'extinction de départs de feu (à choisir parmi une banque de cas concrets)
. Cas concrets de mise en sécurité (à choisir parmi une banque de cas concrets)

3. Visite technique et réglementaire

. Nouvelles consignes
. Retour d'expériences
. Nouvelles obligations réglementaires

La correction de l'évaluation se fait après chaque question
Synthèse et bilan de formation

PUBLIC CONCERNE

L'ensemble des salariés

METHODE PEDAGOGIQUE

Débats et exposés sur supports audiovisuels.
Fourniture des extincteurs prévus dans la formation, mise en œuvre du générateur de flammes lors des manipulations
Documentation stagiaire : Livret du Feu à l'incendie
Document délivré : Attestation de fin de formation

DUREE
3.5 heures

Nombre de participants : 10 participants au maximum

Consignes particulières : Prévoir l'accès à l' établissement, une salle de formation et une aire de feu

VOTRE FORMATEUR : Votre formation sera dispensée par un professionnel du secourisme et sécurité incendie
Votre livret de sécurité doit être mis à la disposition du formateur pour l'enregistrement de la formation dispensée

EQUIPIER SECONDE INTERVENTION - RECYCLAGE — INTRA

OBJECTIFS

- Maintenir le niveau de connaissances et de compétences des Equipiers de Seconde Intervention (ESI)

PROGRAMME

CONTENU DE LA FORMATION

1. QCM d'évaluation préalable à la formation

15 jours avant la formation, les stagiaires répondent en 15 min à un QCM (en ligne ou sur support papier). Cela permet de déterminer le niveau du groupe et d'ajuster le contenu de la formation qu'ils suivront en conséquence

Il est également possible de réaliser le QCM au début de la formation. Il faudra dans ce cas ajouter 0h45 au temps de formation pour permettre aux stagiaires de répondre aux questions et au formateur de prendre connaissance des réponses faites

PRESENTATION

2. Rappels fondamentaux

Le contenu est adapté aux QCM en apportant une correction à celui-ci. Ainsi, la remise à niveau est adapté à chaque groupe

A défaut de QCM, le programme suivant sera suivi :

. Les principes fondamentaux de l'incendie (éclosion et propagation)

. Les classes de feu

. Le fonctionnement de l'extincteur

. Le fonctionnement du RIA

. La mise en sécurité incendie

3. Maîtriser la propagation de l'incendie en milieu clos

. Exercices de lutte contre les fumées

Au moyen d'un générateur de fumée, les stagiaires seront entraînés à lutter contre les fumées en réalisant du désenfumage et du compartimentage. Il est nécessaire de disposer d'une zone dans l'établissement pour réaliser ces exercices. Les fumées sont froides, non toxiques et propres

4. Maîtriser la propagation de l'incendie à l'extérieur d'un bâtiment

. Exercices de lutte contre le rayonnement

Des scénarios d'incendie sont proposés où les différents éléments sont représentés par des vignettes (bâtiment, stockage, zone névralgique, véhicule, moyens d'extinction…). Les stagiaires doivent alors proposer des solutions de mises en sécurité (par exemple déplacer tel véhicule, placer un rideau d'eau avec un RIA…).

5. Eteindre des feux avancés

. Eteindre un feu de stockage (5 palettes en feu) en binôme

. Eteindre une nappe de 1m2 - 4m2 - 9m2

. Conduite à tenir face à une fuite de gaz enflammée importante (fuite en phase liquide)

Synthèse et bilan de formation

PUBLIC CONCERNE - Avoir suivi la formation ESI

METHODE PEDAGOGIQUE

Diaporama, exposé participatif, mise en situation sur feux réels, évaluation par QCM, extincteur...

Documentation stagiaire : ED990 de l'INRS

Document délivré : Attestation de fin de formation

Nombre de participants : 08 participants au maximum

Consignes particulières : **Prévoir des palettes (entre 5 et 10), une aire de feu à plus de 10 m de tout bâtiment ou véhicule, une zone pour réaliser des exercices avec les fumées, venir en tenue ESI**

VOTRE FORMATEUR : Votre formation sera dispensée par un professionnel du secourisme et sécurité incendie

Votre livret de sécurité doit être mis à la disposition du formateur pour l'enregistrement de la formation dispensée

DUREE
07 heures

PREVENTION DES RISQUES

GESTES ET POSTURES — INTRA

Afin que la formation soit efficace et ciblée sur les spécificités de l'entreprise, le formateur prendra contact en amont afin de déterminer : le type de poste de travail concerné, les attentes, les besoins...

OBJECTIFS

- Connaître les notions d'anatomie et de physiologie du corps humain
- Connaître les conséquences pour sa santé du port de charge en fardeau
- Etre capable de porter en fardeau des charges en impliquant les principes d'économie d'effort

PROGRAMME

PRESENTATION

1. Notions d'anatomie et de physiologie

2. Le travail de la colonne vertébrale

3. Analyse des postes de travail et application des principes

Synthèse et bilan de formation

PUBLIC CONCERNE

L'ensemble des salariés

METHODE PEDAGOGIQUE

ED 6040 de l'INRS, diaporama de la formation sur CD

Document délivré : Attestation de fin de formation

DUREE
3 heures

Nombre de participants : 10 personnes au maximum

VOTRE FORMATEUR : Votre formation sera dispensée par un professionnel du secourisme et sécurité incendie

PRAP — INTRA

Afin que la formation soit efficace et ciblée sur les spécificités de l'entreprise, le formateur prendra contact en amont afin de déterminer : le type de poste de travail concerné, les attentes, les besoins...

OBJECTIFS

- Être capable de caractériser l'activité physique dans sa situation de travail
- Être capable de situer l'importance des atteintes à la santé (at/mp) liées à l'activité physique professionnelle et les enjeux humains et économiques pour le personnel et l''entreprise
- Être capable de caractériser les dommages potentiels liés à l'activité physique en utilisant les connaissances relatives au fonctionnement du corps humain
- Être capable de détecter les risques d'atteintes à sa santé et de les mettre en lien avec les éléments déterminants de son activité physique
- Être capable de proposer des améliorations de sa situation à partir des déterminants identifiés, participer à leur mise en œuvre et à leur évaluation

PROGRAMME

PRESENTATION

1. **Caractériser l'activité physique dans sa situation de travail**
2. **Situer l'importance des atteintes à la santé (at/mp) liées à l'activité physique professionnelle et les enjeux humains et économiques pour le personnel et l'entreprise**
3. **Caractériser les dommages potentiels liés à l'activité physique en utilisant les connaissances relatives au fonctionnement du corps humain**
4. **Détecter les risques d'atteintes à sa santé et les mettre en lien avec les éléments déterminants de son activité physique**
5. **Proposer des améliorations de sa situation à partir des déterminants identifiés, participer à leur mise en œuvre et à leur évaluation.**

Synthèse et bilan de formation

PUBLIC CONCERNE

L'ensemble du personnel

METHODE PEDAGOGIQUE

Evaluation continue suivant la fiche d'évaluation de l'INRS
Remise d'un certificat d'acteur PRAP
PV de formation envoyé à l'INRS
Validité du certificat 3 ans
Document délivré : Attestation de fin de formation

DUREE
14 heures

Nombre de participants : 10 personnes au maximum

VOTRE FORMATEUR : Votre formation sera dispensée par un formateur certifié INRS

S'INITIER A LA PREVENTION DES RISQUES PSYCHO SOCIAUX (RPS) INTER/INTRA

OBJECTIFS

- Identifier les risques psychosociaux comme un risque professionnel
- Acquérir des connaissances sur la notion de risques psychosociaux, différencier les familles de RPS
- Comprendre les liens entre le travail, les RPS et leurs effets sur la santé et l'entreprise
- Repérer les actions de prévention primaire et les différencier des autres types d'actions de prévention des RPS

PROGRAMME

1/ Définition des RPS

2/ Catégories de RPS : caractéristiques et effets

3/ Indicateurs

4/ Facteurs causes de RPS

5/ Cadre réglementaire de la prévention

6/ Actions de prévention : primaires et secondaires

7/ Exemples d'action de prévention

PUBLIC CONCERNE

Toute personne susceptible, dans son entreprise, de participer à une action de prévention des risques psychosociaux (RPS), Personnels RH, professionnels de santé et de sécurité au travail

METHODE PEDAGOGIQUE

Exposés théoriques - Partage d'expérience - Travaux en sous groupe

Document délivré : Attestation de fin de formation

DUREE
14 heures

Nombre de participants : 10 personnes au maximum

Votre formateur : Kéro Formation sélectionnera un formateur en fonction de votre région et de notre planning

FORMATION A L'IDENTIFICATION DES RISQUES POUR LES ENTREPRISES EXTERIEURES - PLAN DE PREVENTION INTRA

OBJECTIFS

- Savoir identifier les Risques au sein des locaux
- Connaître les dangers liés à son activité
- Assurer la sécurité des personnes
- Identifier les dangers et évaluer leurs conséquences
- Traitement des Risques identifiés

PROGRAMME

LES FONDAMENTAUX - Théorie : 3 heures

. L'analyse des Risques sur le lieux de travail
. Risques Particuliers Inhérents à l'Activité
. Règles de Sécurité sur le lieu de travail
. Le traitement des Risques

IDENTIFIER ET TRAITER LES RISQUES - Pratique : 4 heures

. Visite au sein des locaux
. Analyse des Risques sur plusieurs postes de travail pouvant représenter l'activité d'une entreprise extérieure
. Traitement des Risques

PUBLIC CONCERNE

Le personnel d'encadrement

Document délivré : Attestation de fin de formation

Nombre de participants : 12 personnes au maximum

DUREE
7 heures

Votre formateur :
Cette formation-action sera réalisée par Monsieur ALBALADEJO, **agrée INSSI** et disposant d'une expérience de plus de 40 ans dans le domaine de la sécurité en tant que Chargé de Sécurité au sein d'une raffinerie de pétrole (Hauconcourt) et en tant qu'Ingénieur Sécurité et Gestion des Risques dans le milieu hospitalier

INFORMATIONS PRATIQUES

Bulletin d'Inscription

BULLETIN D'INSCRIPTION

Intitulé : _____

_____

Session du : _____

Lieu : _____

ENTREPRISE ou ORGANISME DE FORMATION

Kero Formation est un organisme enregistré sous le N° d'activité 26 21 03069 21 auprès du Préfet de région de Bourgogne. Cet enregistrement ne vaut pas agrément d'État.

Raison sociale : _____

Adresse : _____

_____ Tél : _____

Code Postal : |_|_|_|_|_| Ville : _____ Pays : _____

☐ ÉTABLISSEMENT À FACTURER *(si différent) ou* ☐ PRISE EN CHARGE PAR ORGANISME COLLECTEUR

Il vous appartient de vérifier l'imputabilité de votre formation auprès de votre OPCA et de faire votre demande de prise en charge avant la formation

Raison sociale ou OPCA : _____

Adresse : _____

_____ Tél : _____

Code Postal : |_|_|_|_|_| Ville : _____ Pays : _____

PARTICIPANT

☐ Mme ☐ Mlle ☐ Mr

Nom : _____ Prénom : _____

Adresse de convocation *(si différente de celle de l'entreprise)* : _____

_____

Code Postal : |_|_|_|_|_| Ville : _____ Pays : _____

Téléphone : |_|_|_|_|_|_|_|_|_|_| Fax : |_|_|_|_|_|_|_|_|_|_| Mobile : |_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|

E-mail : _____

Fonction : _____

Service : _____

RESPONSABLE FORMATION ■ PERSONNE CHARGÉE DE LA GESTION ADMINISTRATIVE DE L'INSCRIPTION ■

☐ Mme ☐ Mlle ☐ Mr

Nom : _____ Prénom : _____

Fonction : _____

Adresse : _____

_____

Code Postal : |_|_|_|_|_| Ville : _____ Pays : _____

Téléphone : |_|_|_|_|_|_|_|_|_|_| Fax : |_|_|_|_|_|_|_|_|_|_| Mobile : |_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|

E-mail : _____

N° DE BON DE COMMANDE À REPORTER SUR LA FACTURE : _____

MODE DE RÈGLEMENT

Paiement à l'inscription ou à réception de la facture

→ *Merci de m'indiquer en référence : N° de facture - Nom du participant*

☐ **Par chèque libellé à l'ordre de Kero Formation**

☐ Par virement bancaire à l'ordre de :

Kero Formation - Société Générale Dijon Théâtre - 6 Place du Théâtre - 21000 Dijon - France

Banque **30003** | Agence **00750** | N°compte **00020267155** | Clé **26** | IBAN **FR76 3000 3007 5000 0202 6715 526** | BIC **SOGEFRPP**

Nom : _____ Prénom : _____

Fonction : _____

☐ ***déclare avoir pris connaissance des conditions générales de vente****

Date : _____ *Signature*

CACHET DE L'ENTREPRISE

** la signature de ce bulletin d'inscription vaut acceptation sans réserve des conditions générales de vente consultables au verso.*

Les informations recueillies font l'objet d'un traitement informatique destiné à la gestion des inscriptions. L'unique destinataire des données est le département inscriptions de Kero Formation.

*Conformément à la loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978 modifiée en 2004, vous bénéficiez d'un droit d'accès et de rectification aux informations qui vous concernent. Vous pouvez exercer ce droit en adressant une demande écrite à Kero Formation, **Siège Social** : Parc Tertiaire du Cap Vert, 14 rue du Cap Vert, 21800 Quétigny. Vous pouvez également, pour des motifs légitimes, vous opposer au traitement des données vous concernant.*

Conditions Générales de Vente

Inscriptions :
Pour qu'une inscription à un stage soit effective, elle doit être obligatoirement confirmée par écrit, soit à l'aide du bulletin d'inscription joint au catalogue soit par mail ou par fax. La réception de ces documents engage l'adhésion du Responsable Signataire et du/ou des stagiaire(s) à nos Conditions Générales de Vente.

Tarifs et conditions de règlement :
Nos tarifs sont exonérés de TVA. Ils figurent sur notre Catalogue ainsi que sur chaque programme et sont valables pour une année civile. Les frais d'hébergement ne sont pas inclus dans nos prix. Des frais de restauration pourront être facturés en sus si le stagiaire souhaite déjeuner avec le groupe.
Les offres tarifaires réalisées pour des sessions de formation en Inter, en Intra ou relatives à une demande spécifique ont une durée de validité de 3 mois à partir de la date de l'offre.
Nos factures sont émises à l'issue de la formation, payables comptant à réception, sans escompte, par chèque ou virement bancaire ou postal.
Toute facture non payée à échéance est passible d'une pénalité calculée au taux de 1,5 fois le taux de l'intérêt légal (loi 92-1442), après une première relance écrite infructueuse par lettre recommandée AR. Le client ne pourra, en aucun cas, faire valoir ses propres conditions de paiement et imposer à Kéro Formation, ses délais de règlement.
En cas de paiement par un OPCA, il appartient au Responsable Signataire de communiquer tous les éléments nécessaires au paiement et de s'assurer de la bonne fin du règlement par l'organisme collecteur. En cas de défaillance ou de non prise en charge par l'OPCA, l'entreprise reste seule redevable de la formation.

Documents administratifs :
Dès réception de l'inscription, l'entreprise bénéficiaire recevra deux exemplaires de la convention de formation. Elle s'engage à en retourner un exemplaire dûment tamponné et signé à KERO FORMATION.
À l'issue de la formation, une attestation de suivi ainsi qu'un relevé de présence sont adressés au Responsable signataire avec la facture correspondante.
Le règlement intérieur de notre organisme reste à la disposition du Responsable Signataire. Les stagiaires peuvent demander à l'intervenant de le consulter.

Assurances :
Certaines sessions de formations réalisées en inter peuvent être organisées chez le Client. Celui-ci devra alors vérifier qu'il bénéficie de toutes les garanties et assurances nécessaires à l'accueil des autres stagiaires.

Conditions d'annulation et de report :
Tout stage commencé est dû dans son intégralité.
Toute annulation d'une inscription doit être notifiée par mail, fax ou par courrier à Kero Formation au moins 10 jours ouvrables avant le début du stage. Kero Formation facturera un dédit correspondant aux frais réellement engagés. Ce montant reste non imputable sur le budget formation de l'entreprise.
Si Kero Formation devait annuler une session faute d'un nombre suffisant de participants, Kero Formation s'engage à informer le plus rapidement possible le Responsable Signataire et à lui proposer des dates ultérieures. Dans le cas où l'entreprise se serait déjà acquittée du coût pédagogique, celui-ci serait affecté à la nouvelle session.

Litiges :
Tous litiges qui ne pourraient être réglés amiablement seront de la compétence exclusive du Tribunal de Commerce de Dijon quelque soit le siège où la résidence du client nonobstant pluralité de défendeurs ou appel en garantie.
La présente clause est stipulée dans l'intérêt de KERO FORMATION qui se réserve le droit d'y renoncer si bon lui semble. En cas de litiges avec un client étranger, la loi française sera seule applicable.